كيف تحب

وكيف تكون محبوبا

إعـداد
أحمد عبدالحافظ

الحريـــة 3 ميدان عرابى وسط البلد ـ القاهرة
للنشر والتوزيع 0123877921 - 5745679

اسم الكتـــاب		كيف تحب وكيف تكون محبوباً
تـألــيـف		أحمد عبدالحافظ
النـاشـــر		الحرية للنشر والتوزيع
		٣ ميدان عرابى وسط البلد ـ القاهرة
		ت: ٢٦١٥٦٤٦ ـ ٥٧٤٥٦٧٩
		م: ٠١٢٣٨٧٧٩٢١
رقـم الإيـداع		٢٠٠٧/٢٩٦٩
الترقيم الدولى		6 -- 21 - 37 - 26 - 916

الحريـــة 3 ميدان عرابى وسط البلد ـ القاهرة
للنشر والتوزيع 0123877921 - 5745679

كيف نحب

وكيف تكون محبوبا

لماذا فى دقيقة ونصف

أصبح الوقت الآن ملكية خاصة يسعى كل إنسان إلى الحفاظ عليها. فنحن نستثمر وقتنا، نجعله يتوقف أو يبطئ أو يسرع. نفقد الإحساس به أحيانا وقد نشوهه احياناً ونلجأ فى أحيان أخرى إلى شراء الأجهزة التى توفر الوقت. ولكن مع هذا فالوقت هو أحد الأشياء التى لا نستطيع أن ندخرها مهما بذلنا من جهد.

ففى الماضى كنا مفطورين على أن نتعامل باحترام مع بعضنا البعض. وكنا نكرس وقتا لتقوية علاقات الصداقة بيننا ولاكتشاف الاهتمامات المشتركة التى تجمعنا سويا. ولكن الآن وفى خضم الحياة. فإننا نجرى مسرعين فى محاولة يائسة لتحقيق أهدافنا التى لا تنتهى. حتى أننا لا نجد الوقت للتقرب إلى شخص ما وإقامة صداقة معه. فنحن الآن نبغى التواصل ونقوم بعمل الفروض ونتخذ القرارات فى ثوان معدودة وحتى قبل أن نتحدث بكلمة واحدة مع الشخص الذى أمامنا. ففى ثانية واحدة نقرر ما إذا كان صديقا أو عدوا. وإذا كان يمثل لنا فرصة أم يهدد مصالحنا وإذا كان قريبا منا أم بعيدا عنا كل البعد.

فبالفطرة نقيم بعضنا البعض، وإذا لم نستطع أن نعطى الآخرين (إنطباعا جيدا) عن أنفسنا وبسرعة فإننا نخاطر بأن يتم تجاهلنا وعدم الإهتمام بنا سواء كان هذا عن قصد أو عن غير قصد.

وهنا يبرز السبب الثانى فى أهيمة أن نحظى بالقبول من الطرف الآخر فى دقيقة ونصف أو أقل.

فالحقيقة تؤكد أن فترة التركيز والانتباه لدى الإنسان لا تكاد تتجاوز ٣٠ ثانية.

فنحن نستطيع أن نعقد مقارنة بين تلك الفترة وبين عملية السيطرة على قطيع من القرود المتوحشة لكى ندرك مدى صعوبة أن تطول. فالتركيز على شئ ما يتطلب التجديد وإنشاء علاقات مبتكرة من قبل الطرف الآخر فإذا لم نجد شيئا ممتعا ومثيرا لنركز عليه. فإن انتباهنا يتشتت وتسرح عقولنا فى أشياء أخرى قد تبدو أكثر أهمية وإمتاعا مما نركز عليه.

ففى عملية التواصل لا يكفى أن تستحوذ على اهتمام الآخرين من خلال حبهم لك. ولكنك ستحتفظ بهذا الاهتمام من خلال نوعية العلاقة التى تقيمها معهم، حيث يتوقف كل هذا على مدى حضورك لديهم وعلى مظهرك وتحركك الجسمانى، ثم القضية التى تطرحها.وكيفية مناقشتك لها ومدى حماسك أثناء المناقشة.

ثم تأتى بعد ذلك المشاعر التى تثيرها فى الآخرين من خلال المناقشة التى تقوم بها.

فعندما تتعلم كيف تقيم صداقات جيدة وسريعة مع الناس. فإنك بالتالى ستعمل على تحسين علاقاتك فى العمل وفى البيت أيضا. وستستشعر متعة أن تتقرب إلى الناس بثقة وبإخلاص. ولكن وبعد كل هذا يجب أن نوضح أننا لسنا بصدد تغيير شخصيتك ولا فرض أسلوب جديد للحياة عليك ولكننا نقدم لك بعض المهارات فى فن التعامل التى يمكنك استخدامها عند الحاجة.

الجزء الأول

(١) الإنطباعات الأولى

المقابلة ـ التحية ـ المصافحة باليد ـ إقامة العلاقة ـ التفاعل

دقيقة ونصف لإقامة العلاقة

هناك شئ مميز فى هذا الشخص يجعلنى أحبه

العلاقة الطبيعية

العلاقة بالصدفة

العلاقة بالتخطيط

موقفك هو كل شئ

موقف إيجابى

موقف سلبى

الإختيار لك

....

....

وغير ذلك كثير تقرؤه فى هذا الجزء

فى هذا الكتاب، سنقسم التواصل بين الناس إلى ثلاثة أقسام: المقابلة، إقامة العلاقة، ثم التفاعل. وتحدث هذه الأجزاء الثلاثة بسرعة وتتداخل وتختلط مع بعضها البعض. وهدفنا أن نجعلها تلقائية وسهلة قدر الإمكان بالإضافة إلى جعلها ممتعة ومجزية.

فأنت تبدأ عملية التواصل بمقابلة الناس. فقد تقابل شخصا ما بالصدفة، شخص على نفس القطار يكون محبا لنفس النوعية من الأفلام التى تحبها. وقد يحدث أحيانا أن يقدمك ابن عمك لشخص يعشق شكسبير ويهوى الرحلات الخلوية مثلك تماما.

فإذا كانت المقابلة هى تواجد شخصين أو أكثر معا، فإن التفاعل هو ما نقوم به فى نفس اللحظة التى ندرك فيها وجود الشخص الآخر معنا. وبين هذين الحدثين -المقابلة والتفاعل- توجد عملية إقامة العلاقة فى 90 ثانية والتى تربط الحدثين معا.

المقابلة

إذا أعطيت الانطباع الصحيح خلال أول ثلاث أو أربع ثوانى فى أى مقابلة جديدة، فأنت بالتالى تجعل الشخص الآخر يؤمن بإخلاصك وبأهليتك للثقة، وستجد أن الفرصة لإنشاء العلاقة أصبحت سهلة أمامك.

التحية

نحن نطلق لفظ (التحية) على الثوانى الأولى من أى مقابلة. ونقسم هذه التحية إلى خمسة أجزاء: الافتتاحية، العين، الابتسامة، التحية الكلامية (السلام)، الانحناء.

الافتتاحية. الجزء الأول من التحية هو أن تعلن عن ترحيبك من خلال جسدك ورد فعلك. ولكى تنجح فى هذا، لابد أن تكون قررت مسبقا تبنى موقف إيجابي يناسبك. فهذا هو الوقت الذى ينبغى أن تشعر فيه شعورا إيجابيا وتعى هذا الشعور جيدا.

تأكد أن لغة جسدك مستعدة. فإذا كان موقفك إيجابيا، فسينعكس هذا بالضرورة عليك. اعمل على أن يظل قلبك وعواطفك مع الإنسان الذى تتقابل معه. لا تغط قلبك بيديك، وإذا أمكن، فاخلع معطفك حتى لا يكون عائقا أمام إقامة العلاقة.

العين. يرتبط الجزء الثانى من المقابلة بالعين. كن البادئ بالنظر إلى الشخص الآخر، وانظر إليه مباشرة فى عينيه واحرص على أن تعكس عيناك موقفك الإيجابى، فتلاقى العيون هو التفاعل الحقيقى.

تعود أن تنظر إلى الناس مباشرة فى أعينهم. عند مشاهدتك للتليفزيون فى إحدى الليالى، احرص على ملاحظة لون العين لأكبر عدد ممكن من الناس وكرر اللون الذى لاحظته لنفسك. وفى اليوم التالى افعل نفش الشئ مع كل شخص تقابله وانظر إلى عينيه مباشرة

الابتسامة. يرتبط هذا الجزء ارتباطا وثقيا بلغة العيون. كن أول من يبتسم واحرص على جعل ابتسامتك تعكس موقفك. فأنت الآن قد استحوذت على اهتمام الطرف الآخر من خلال لغة جسدك وتلاقى أعينكما وابتسامتك الأخاذة، فيكون بالتالى انطباع الطرف الآخر عنك أنك شخص مخلص وجدير بالثقة ولست مجرد شخص أحمق (برغم أنك فى بعض الأحيان قد تخشى أن يظن الطرف الآخر ذلك).

التحية الكلامية (السلام). بصرف النظر عن الكلمة التى تحيى بها -سواء كانت (السلام عليكم) أو (مرحبا) أو (أهلا بك) أو (صباح الخير)- فاحرص على قولها بنغمة مرحبة والصق بها اسمك مباشرة (صباح الخير! أنا أحمد)، فكما كنت أول من ابتسم ونظر إلى الشخص مباشرة فى عينيه، فكن أول من يبدأ بتعريف نفسه. فعند هذه المرحلة وفى ثوان معدودة تستطيع أن تجمع معلومات شتى عن الشخص الذى تقابله، حيث تساعدك تلك المعلومات فى وقت لاحق عند تحدثك معه.

اعمل على أن تقود الموقف. مد يدك إلى الشخص الآخر لتصافحه. وإذا وجدت الموقف ملائما، فكرر اسم الشخص الذى تقابله عدة مرات لكى تثبته فى ذاكرتك؛ ولكن لا تقل (أحمد، أحمد، أحمد، سرنى لقاؤك) وقل (أحمد، سرنى لقاؤك يا أحمد!) فكما سترى فى الفصل السابع، ستجد أن هذه التحية يعقبها جملة تحدد المكان والمناسبة المرتبطين بالموقف.

الانحناء. الجزء الأخير من تقديمك لنفسك هو الانحناء. والانحناء يكاد يكون حركة غير ملحوظة للأمام لتوضيح استعدادك للتواصل واهتمامك بالطرف الآخر فى الوقت الذى تبدأ فيه (بالتزامن) أى بالتآلف مع الشخص الذى قابلته لتوك.

تمرين على التحية

إطلاق الطاقة

هذا واحد من أقوى التمارين .

سوف تحتاج إلى شريك للعمل معك.

قفا على بعد 8 أقدام من بعضكما وجها لوجه كما لو كنتما شخصين يستعدان لإطلاق النار من مسدساتهما كما نرى فى أفلام رعاة البقر. وفى اللحظة التى تقول فيها (مرحبا!) ضم يديك مع بعضهما ثم اسحب يدك اليمنى من اليسرى فى اتجاه شريكك. اجمع ما يمكنك جمعه من الطاقة من جسدك كله واحتفظ بها فى قلبك، ثم انقل هذه الطاقة إلى يدك اليمنى (التى تستعملها فى المصافحة) ووجهها مباشرة إلى قلب شريكك. إن هذا يعد شرحا تفصيليا لشئ لا يستغرق أكثر من ثانيتين، ولكن عندما تعمل الست قنوات -الجسد، القلب، العينان، الابتسامة، ضم اليدين، الصوت/ النفس- وتطلق كل قوتها على الشخص الذى أمامك فى ومضة خاطفة يحدث تحول ملحوظ فى الطاقة.

عندما يستقبل شريكك تلك الطاقة سرعان ما يطلقها عليك بنفس الطريقة. كرر هذه التجربة مع زميلك واستمرا بسرعة وبتركيز فى إطلاق طاقاتكما على بعضكما البعض. تأكد من أنك تقوم بالتفاعل مستخدما الست قنوات فى وقت واحد. تمرنا مع بعضكما لمدة دقيقتين.

وهنا تبدأ المتعة الحقيقية. فأنت فى طريقك أن تبدأ فى إطلاق أنواع مختلفة من الطاقة: المنطق/ طاقة الرأس، التفاعل/ طاقة الحنجرة، الحب/ طاقة القلب، القوة/ طاقة شبكة الأعصاب الموجودة فى فم المعدة. فأنت قمت بالفعل بإطلاق طاقة الحب/ القلب.

قم الآن بعمل الرأس للرأس بدلا من القلب للقلب. استمرا فى إطلاق المنطق/ طاقة الرأس على بعضكما حتى تتيقنا أنكما تستطيعان أن تشعرا وتفرقا بينها وبين الحب/ طاقة القلب.

وبعد دقيقتين أو ثلاثة من التمرين جربا الثنائيات الأخرى: الحنجرة للحنجرة، فم المعدة لفم المعدة، الخ.

ستشعر بتحسن. حدد نوعية الطاقة التى تريد أن ترسلها، ولكن لا تقل ما هى. حيي شريكك وصافحه بالأيدى وقل (مرحبا) وأطلق طاقتك ويجب على شريكك أن يحدد نوعية الطاقة التى يستقبلها. بدل الأدوار. استمر فى التمرين حتى تصبح لغة جسدك دقيقة وغير ملحوظة تقريبا.

الخطوة التالية هى أن تخرج وتمارس هذه الطريقة مع الناس الذين تقابلهم. أطلق طاقتك وأنت تقول (مرحبا) لشخص ما فى السوبر ماركت، أو للنادل فى المطعم، أو لأحد أقاربك أو للشخص الذى يصلح لك آلة النسط الفوتوغرافى فى مكتبك، وسوف يلاحظ الناس أن هناك شيئا متميزا فى شخصيتك؛ قد يسميه البعض (سمة النجوم).

المصافحة باليد

يصاحب المصافحة باليد بعض التوقعات، فيجب أن تكون جادة وتوحى بالاحترام كما لو كنت تضغط على الجرس لتطلب أحدا من خدمة الغرف فى فندق ما. فإذا لم تعط الشخص الآخر انطباعا جيدا وأنت تصافحه. فإنه سيندفع فى محاولة لفهم ما يحدث وسينمو عنده شعور أن هناك خطأ ما؛ كما لو كان الماء الساخن ينساب من صنبور الماء البارد. فالعقل يكره التشوش ويؤثر الانسحاب وبسرعة عندما يصطدم به.

المصافحة بدون استعمال اليد هى أداة تعارف قوية وفعالة قم بفعل كل شئ تقوم به فى المصافحة باليد، ولكن بدون استعمال يدك. أشر بقلبك إلى الشخص الآخر وقل أهلا بك. أضئ عينيك وابتسم وأطلق نفس الطاقة التى غالبا ما تصاحب المصافحة باليد.

فالمصافحة بدون استعمال اليد يمكن أن تقوم بدور هائل عند إجراء العروض التقديمية عندما تريد أن تقيم علاقة مع مجموعة ما أو مع جمهور.

إقامة العلاقة

العلاقة هى إيجاد الاهتمامات المشتركة، والنطاق الآمن الذى يستطيع اثنان أو أكثر من الناس من خلاله أن يرتبطوا فكريا ببعضهم. فعندما تكون هناك علاقة، فكل واحد منكم يدخل شيئا فى حيز التفاعل -الاهتمام، الدفء، الروح المرحة، على سبيل المثال- وبالتالى فإن الطرف الآخر يتفاعل ويشعر بالتعاطف أو يتعدى ذلك فينهمك تماما فى عواطف واهتمامات الطرف الآخر؛ ربما يتفاعل بأن يرد بفكاهة تناسب الموقف. فالعلاقة هى السبيل إلى أن يأخذ التفاعل الاجتماعى مجراه الطبيعى.

فمكافأتك عندما تنجح فى إقامة العلاقة هى القبول الإيجابى من الطرف الآخر. وهذا القبول لن يكون فى شكل كلمات كثيرة ولكنه سيوضح المعنى الآتى: (أنا مدرك أننى قابلتك منذ لحظة، ولكننى أحبك ولذلك فسوف أوليك اهتمامى). وأحيانا تنشأ العلاقة من تلقاء نفسها كأنها تنشأ صدفة، وأحيانا أخرى يجب أن تساهم أنت فى إنشاء هذه العلاقة. وعندما تتخذ الطريق الصحيح، فإن التفاعل يبدأ. ولكنك إذا بدأت بداية خاطئة، فستضطر إلى بذل جهد كبير فى سبيل الحصول على اهتمام الآخرين بك.

فعندما تقابل وتحيى أناسا جددا، فستتوقف قدرتك على إقامة العلاقة على أربعة أشياء: موقفك، وقدرتك على أن (تزامن) أى توفق بعض المظاهر مثل لغة جسدك ونبرة صوتك، ومهارتك فى التحدث، وقدرتك على اكتشاف الحاسة التى يعتمد عليها الطرف الآخر فى معظم الأحيان سواء كانت الحاسة السمعية أو البصرية أو الحركية. وعندما تصبح ماهرا فى هذه القدرات الأربع، فستكون قادرا على التواصل وإقامة العلاقة مع أى شخص تختاره وفى أى وقت.

استمر فى القراءة وستكتشف أنك من الممكن أن تسرع من عملية الشعور بالراحة مع أى إنسان غريب عنك عن طريق تجاوز عادات التعارف المعهودة والخوض مباشرة وبطريقة تلقائية فى الأشياء التى يفعلها الناس الذين يحبون ويألفون بعضهم. وستجد أنك فى وقت ضئيل جدا ستتفاعل مع الطرف الآخر كما لو كنتما تعرفان بعضكم منذ وقت طويل. فكثير من الطلبة أجزموا بأنهم عندما ينجحون فى إقامة العلاقة بطريقة تلقائية، فإن الطرف الآخر كثيرا ما يتساءل، (هل سبق وأن تقابلنا؟؟)، أنا أعرف هذا

الشعور فهو يحدث لى مرارا وتكرارا. وليس فقط الناس هم الذين يطرحون هذا السؤال. ولكننى أنا نفسى أشعر أن نصف عدد الناس الذين أقابلهم لأول مرة قد سبق وأن قابلتهم؛ فهذا ما يحدث عندما تخطو بتلقائيه داخل العالم الخاص بالطرف الآخر، فهو حقا شعور رائع.

التفاعل

يبدو أن لكل شخص مفهومه الخاص به لكلمة (التفاعل)، ولكن تعريف هذه الكلمة غالبا ما يكون على النحو الآتى: (التفاعل هو تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر)... (التفاعل هو قدرتك على نقل رسالتك إلى الطرف الآخر)... (التفاعل هو أن تكون مفهوما وواضحا).

فى الأيام من برنامج علم اللغة العصبى NLP، قام ريتشارد باندلر وجون جريندر بصياغة تعريف دقيق للتفاعل من خلال بحثهما الخاص بدراسة التميز وإيجاد نموذج يوضح كيف ينظم الأفراد تجربتهم الحسية الفردية: (فمعنى التفاعل يكمن فى رد الفعل الذى يجلبه). فهذا التعريف بسيط ودقيق حيث يعنى أنك مسئول بنسبة 100% عن نجاح أو فشل تفاعلك مع الناس. فأنت صاحب الرسالة التى تريد توصيلها أو الهدف الذى تبغى تحقيقه، وأنت المسئول الأول عن تحقيق ذلك. وبالإضافة إلى هذا، فأنت الذى تتمتع بالمرونة الكافية لتغيير ما تفعله فى حالة الفشل فى التفاعل إلى أن تصل فى النهاية إلى ما تريد. ولكن نعطى شكلا ووظيفة محددين لمفهوم التفاعل هنا، سنفترض أننا نحدد رد فعل ما أو نتيجة معينة داخل عقولنا. فالناس الذين يفتقرون إلى مهارات التفاعل مع الآخرين لا يفكرون مسبقا فى ردود الفعل التى يبغونها من الطرف الآخر؛ ولذلك لا يستطيعون أن يوجهوا طاقاتهم للحصول عليها.

فالمهارات التى ستتعلمها هنا ستخدمك فى كافة مراحل التفاعل بدءا من التعاملات الاجتماعية كتكوين علاقات جديدة وضمان أن تكون مفهوما واضحا فى تعاملاتك اليومية وانتهاء بالتقلبات التى يمكن أن تحدث فى حياتك أو فى حياة من يتأثرون بك.

فالطريق إلى التفاعل المؤثر ينقسم إلى ثلاثة أجزاء واضحة:

حدد ما تريده بالضبط اعمل على صياغة نواياك بالإثبات، ويفضل أن تستخدم الزمن المضارع. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تقول (أنا أريد علاقة ناجحة، فلقد استحوذ شكل وطعم وصوت وإحساس ورائحة هذه العلاقة وأنا جزء منها على مخيلتى، وأنا أعرف متى سأحصل عليها)، بدلا من قولك (أنا لا أريد أن أظل وحيدا).

اكتشف حقيقة ما تحصل عليه. احصل على رد فعل. ستعرف أن تضييع الوقت فى المقاهى بدخان السجائر لا يناسبك.

غير ما تفعله حتى تحصل على ما تريد. رتب خطة: (سأدعو عشرة أشخاص على العشاء كل ليلة جمعة). افعل هذا ثانية مع الحصول على المزيد من ردود الأفعال. أعد الدورة؛ أعد ترتيب خطتك؛ افعل؛ احصل على ردود أفعال؛ حتى تحصل على ما تريد. يمكنك أن تطبق هذه الدورة على أى جزء فى حياتك تريد أن تحسنه؛ المال، العاطفة، الرياضة، العمل، وأى شئ آخر تختاره.

اعرف ما تريده.

اكتشف حقيقة ما تحصل عليه.

غير ما تفعله حتى تحصل على ما تريد.

إن تذكر هذا فى منتهى السهولة باستخدام الاختصار KFC فالحرف K يرمز إلى كلمة Know (اعرف)، والحرف F يرمز إلى كلمة find (اكتشف)، والحرف C يرمز إلي Change (غير). عود نفسك بين الحين والآخر أن تتذكر هذه الحروف وتسأل نفسك إلى أى مدى تطورت مهاراتك فى التفاعل.

دقيقة ونصف
لإقامة العلاقة

هناك شئ مميز فى
هذا الشخص يجعلنى أحبه

إنت فى حاجة إلى إقامة علاقة، سواء كنت تَحاول أن تبيع شيئا أو تحصل على موعد مع من تحب أو حتى تتخلص من مخالفة المرور التى يصمم الشرطى على تحريرها لك. فى بعض الأحيان، تحدث العلاقة بطريقة طبيعية لا تستطيع تفسيرها. فالمهمة تنجز وتستمر المناقشة ويمزق الشرطى المخالفة التى حررها. ولكن كم مرة وجدت نفسك فى موقف لا تستطيع فيه أن تتواصل مع الشخص الآخر مهما بذلت من جهد؟ فأنت تعرف أنك إنسان لطيف ومهذب، وقد تكون أيضا شخصية متميزة وشديدة الجاذبية، ولكنك مع هذا لا تستطيع أن تقيم علاقة أو أن تتواصل مع الشخص الآخر بصرف النظر عما تقوله أو تفعله.

أنت لست وحدك فى هذا. فكونك شخصية مهذبة لا يكفى لإقامة علاقة جيدة مع شخص آخر فكلمة (علاقة) تعرف فى القاموس على النحو التالى: (العلاقة هى التفاعل المتناغم والمتعاطف). ففى تفاعلاتنا الشخصية نمر بعدة مراحل عندما نقابل شخصا ما لأول مرة. فإذا نجحنا فى اجتياز هذه المراحل وأقمنا العلاقة، فبإمكاننا أن نبدأ فى التفاعل ونحن واثقون أنه سيقبل وسيحظى بالاهتمام فالاهتمام من قبل الطرف الآخر يعد شيئا جوهريا، لأن النتاج الأساسى لعلاقة هو الإحساس بالمصداقية الذى يؤدى إلى وجود ثقة متبادلة بين الطرفين. فإذا فقد هذا الإحساس بالمصداقية، فإن المرسل،

وليس الرسالة، يصبح داخل البؤرة الاهتمام، الأمر الذى يؤدى بعد ذلك إلى عدم الشعور بالراحة.

ولكننا عندما نشعر بالعالم من حولنا من خلال عيون وآذان ومشاعر الناس الآخرين. فإننا نصبح مترابطين معهم لدرجة أنهم لا يشكون لحظة فى أننا نفهمهم جيدا. وهذا يعنى أننا نصبح منهم لدرجة أنهم يثقون بنا ويشعرون بالراحة منا، فيقولون لأنفسهم قوله وهى. (يوجد شئ ما فى هذا الشخص يجذبنى إليه، ولكننى لا أعرف ما هو).

فقد أثبتت الأبحاث أن لدينا حوالى 90 ثانية لكى نترك انطباعا جيدا عندما نقابل شخصا ما لأول مرة؛ فنجاحنا أو فشلنا فى إقامة العلاقة يتوقف على ما يحدث فى تلك الفترة البسيطة. والحقيقة أنه فى بعض الأحيان قد يكون الوقت المتاح أمامنا أقل من 90 ثانية!

العلاقة الطبيعية

إن عامل الجذب موجود فى كل مكان فى هذا الكون. وسواء أطلقنا عليه اسم المغناطيسية أو القطبية أو الكهرباء أو الفكر أو الذكاء أو القدرة الخارقة، فهو ما زال عامل الجذب الذى يغلف كل شئ؛ الحيوانات، والخضراوات، والمعادن. فنحن نكون علاقات متآلفة بطريقة طبيعية، وبرغم أن بعض الناس لا يلاحظون ذلك إطلاقا، فإن البعض الآخر يكون مدركا له تماما.

إننا نعتمد دائما على التفاعل العاطفى والإشارات التى تصدر عن آبائنا وأصدقائنا ومعلمينا وزملائنا والتى توجهنا وتساعدنا فى الحياة. فنحن نتأثر بردود أفعالهم العاطفية وبتلميحاتهم وبطريقتهم فى التعامل مع الأشياء. فعندما يجلس والدك أو والدتك بطريقة معينة، فأنت تجد نفسك تجلس بنفس الطريقة. وعندما يمشى صديق لك أو نجم سينمائى بطريقة معينة، فأنت قد تقلد أيضا نفس الطريقة. فنحن نتعلم من خلال تفاعلنا مع الإشارات التى يصدرها الآخرون فالاخرون يؤثرون علينا بأساليبهم المختلفة فى الحياة، فنتآلف مع ما نحبه فيهم.

يقيم الناس ذوو الاهتمامات المشتركة علاقة طبيعية مع بعضهم البعض. والسبب وراء تآلفك وانسجامك مع أصدقائك المقربين هو أنكم تهتمون بنفس الأمور وتعتنقون

نفس الآراء وتتعاملون مع الأشياء بنفس الطريقة تقريبا. وبرغم وجود الكثير من الأمور التى تختلفون عليها وقد تتجادلون بشأنها، فإنكم فى النهاية متشابهون إلى حد كبير.

فالناس اجتماعيون. ونحن نعيش فى مجتمعات. فالطبيعى والمنطقى أن يتآلف الناس مع بعضهم البعض لا أن يتجادلوا ويختلفوا ومن ثم يفشلوا فى إقامة علاقات إنسانية جيدة. فالمفارقة هنا تكمن فى أن المجتمع قد أجبرنا على أن يخشى أحدنا الآخر، وعلى أن نقيم حواجز بيننا وبين الآخرين. فنحن نحيا فى مجتمع يتظاهر بأن وحدته نابعة من الحب فى حين أنها فى الحقيقة نابعة من الخوف.

فوسائل الإعلام تعمل على إرعابنا حتى الموت بما تنقله إعلاناتها وعناوينها باستمرار عن الزلازل وحوادث تحطم الطائرات، وعندما تجذب انتباهنا إلى أهمية التأمين وتحذرنا من السمنة المفرطة والنحافة الزائدة وتحاول أن تكتشف ما إذا كان جهاز الإنذار بالحريق يعمل أم لا. فالعلاقة الطبيعية احتياج أساسى لعقولنا ولتطورنا ولبقائنا على وجه الأرض.

العلاقة بالصدفة

ربما تكون قد سافرت إلى بلد أجنبى حيث لا يتحدث الناس هناك لغتك ولا تفهم أنت لغتهم. فتشعر بعدم الراحة -وقد تشعر بالشك أيضا- عندما لا يستطيع الآخرون أن يفهموك. وفجأة تقابل شخصا من بلدك وربما من نفس المدينة التى تعيش فيها، وبالطبع فإنه يتحدث نفس لغتك، فتجد نفسك قد كسبت صديقا جديدا تستطيع أن تقضى معه أجازتك على الأقل، وتستطيع أن تشاوره فى الرأى وفى التجارب وتتكلما معا عن أفضل المطاعم وأحسن المحال التجارية.

وبالطبع فإنكما ستخوضان فى معلومات شخصية تخص عائلاتكما ووظيفتكما. ويرجع هذا كله إلى حقيقة أنكما تتكلمان نفس اللغة. إن هذا هو ما نسميه العلاقة بالصدفة. وقد يدفعك حماسك إلى أن تحاول الحفاظ على تلك الصداقة بعد عودتك إلى موطنك لتكتشف أنه برغم عامل اللغة ووحدة المكان لا يوجد شئ يربط بينكما ومن ثم تنزوى العلاقة وتصبح فى طى النسيان.

وهذا لا يقتصر على اللغة والمكان. فالمقابلات عن طريق الصدفة تحدث لنا تقريبا كل يوم؛ فى العمل أو فى السوبر ماركت أو فى المغسلة أو فى محطة الأتوبيس.

إن مفتاح إقامة علاقة مع الغرباء أن تتعلم كيف تصبح مثلهم. ولحسن الحظ، فهذا بسيط وممتع فى نفس الوقت، فهو يجعلك تنظر إلى أى مقابلة جديدة على انها لغز أو لعبة أو شئ مفرح.

العلاقة بالتخطيط

عندما تتآلف الاهتمامات وتنسجم التصرفات باثنين أو أكثر من الناس، فإننا نقول إنهم على علاقة مع بعضهم البعض فنحن نعرف أن العلاقة قد تنشأ نتيجة لوجود اهتمامات مشتركة أو عندما تجد نفسك فى موقف أو ظروف معينة. ولكن إذا لم تتوافر أى من هذه الشروط، فلابد أن تكون هناك طريقة تكفل لنا إقامة علاقة؛ وهذا هو ما يتحدث عنه هذا الكتاب.

عندما نبدأ فى التخطيط لإقامة علاقة، فإننا نقلل المسافة ونحد من الاختلافات بيننا وبين أى شخص آخر عن طريق إبراز الاهتمامات المشتركة بيننا. وعندما يتحقق ذلك، فإننا نشعر بالارتباط الطبيعى مع الطرف الآخر لأننا أصبحنا متشابهين.

فعندما نشأت علاقة بين مايك وتانيا فى القصة الموجودة فى العمود الرمادى، فإن كثيرا من الأشياء التى لا تدركها العين قد حدثت. فقد لا يلاحظ الشخص العادى أن هناك شيئا يحدث، فى الوقت الذى تدرك فيه العين والأذن المدربة أن هناك كثيرا من الأشياء تجرى على الساحة. فكما طفا اهتمامها المشترك بالطوابع على السطح كذلك فعل التشابه فى تصرفاتها نحو بعضهما. لغة الجسد، تعبيرات الوجه، نبرة الصوت، تلاقى الأعين، ميكانيكية التنفس، تناغم الأجساد، وكثير من الأنشطة الفسيولوجية التى تتدخل فى التفاعل. فالأمر ببساطة أنهما بدءا فى التصرف بطريقة متشابهة بدون أن يدركا ذلك، فبدأت حركاتهما تتآلف مع بعضها.

الاهتمامات المشتركة

يحضر مارك حفل عشاء رسمى حيث يجلس مع سبعة آخرين على نفس المنضدة. ويكره مارك حضور مثل هذه الحفلات وكالعادة فهو يبحث عما يمكن أن يقال. لقد بدأ الشعور بالارتباك يشق طريقه إليه، فمارك لا يعرف أحدا من الحاضرين غير محاسبه الذى يجلس فى الطرف الآخر من القاعة جاعلا كل من حوله يقهقه ضاحكا. وفجأة تفصح الضيفة التى تجلس عبر المائدة مرتدية رداء أزرق لامعا والتى كانت قد لفتت نظره منذ لحظات برغم أنهما لم يتكلما للرجل الجالس على يسارها عن ولعها الشديد بجمع طوابع البريد، تماما مثل مارك!

شعر مارك بالراحة والسعادة لأن الفرصة واتته ووجد سببا لكى يتجاذب معها أطراف الحديث. فهما يشتركان فى شئ ما: الطوابع.

وجه مارك الحديث إلى تانيا وأخبرها عن أحد الطوابع النادرة لعام 1948، وكيف تمكن من الحصول عليه. مالت تانيا ناحية مارك واضعة مرفقيها على حافة المائدة وموجهة إصبعها القريب من خدها ناحية أذنها، وقد اتسعت حدقتاها قليلا بينما ارتخى كتفاها وأصبحا أكثر ليونة. مال مارك بدوره مستندا على مرفقيه ومبتسما فى وجه تانيا الذى تزينه ابتسامة رقيقة وهو يومئ برأسه ناحيتها. رشفت تانيا رشفة من الماء، فوجد مارك نفسه يفعل نفس الشئ.

أقام مارك وتانيا علاقة. لقد تواصلا وبدءا فى عمل علاقة من خلال اهتماماتهما المشتركة. إن علاقتهما واضحة على كافة المستويات؛ التلميحات والإيقاعات التى يأخذانها من بعضهما ويرسلانها إلى بعضهما البعض، التعديلات غير الملحوظة فى تصرفاتهم والتى يفعلونها بدون تفكير. فالاهتمام المشترك قرب بينهما فقاما بتعديل أنفسهما لكى يتآلفا. من يعرف إلى ماذا سيؤدى ذلك؟ فهما معجبان ببعضهما لأنهما متشابهان، وهما قد بدأت العلاقة بينهما فى التدرج.

فلقد قاما بإنشاء علاقة جيدة فى 90 ثانية أو أقل.

إن التخطيط للعلاقة يعتمد على مرونتك فى تعديل تصرفاتك عن قصد ولفترة قصيرة لكى تصبح مثل الشخص الآخر. فأنت تتحول إلى مكيف لفترة تتيح لك أن تقيم الارتباط فما تستطيع أن تكيفه وكيف تكيفه هو ما ستقرؤه فى الفصول القادمة.

كل ما تحتاجه هو موقفك ومظهرك وجسدك وتعبيرات وجهك وعيناك ونغمة وإيقاع صوتك وموهبتك فى تنظيم الكلمات لتأخذ شكل محادثة جذابة وملكتك الخاصة فى اكتشاف الحاسة المفضلة لدى الطرف الآخر. أضف إلى هذا قدرتك على الاستماع وملاحظة الناس وحصيلة واسعة من الفضول. لا آلات، لا أدوات، لا حبوب دواء، لا دفتر شيكات، لا عصا كبيرة. كل ما ستحتاجه هو الملكات الخاصة التى ولدت بها ورغبتك النابعة من القلب فى صحبة الناس.

موقفك هو كل شئ

إن عقلك وجسدك جزءان من نظام واحد. فهما يؤثران على بعضهما البعض. عندما تكون سعيدا، يبدو عليك ذلك فى صوتك ومظهرك واستعمالك للكلمات السعيدة. حاول أن تكون بائسا بينما تقفز فى الهواء وتصفق بيديك، أو حاول أن تبدو سعيدا وأنت ترتمى على الكرسى وتخفض رأسك ناظرا لأسفل. فموقفك يتحكم فى عقلك، وعقلك يتحكم فى لغة جسدك. فالمواقف تحدد نوعية وحالة أفكارك ونبرة صوتك والكلمات التى تقولها. والأهم من ذلك أنها تتحكم فى لغة جسدك وتعبيرات وجهك. فالمواقف تشبه الصينية التى تقدم عليها نفسك للآخرين. فبمجرد أن ينبهك عقلك فى موقف معين، فأنت لا تملك السيطرة الكاملة الواعية على الإشارات التى يصدرها جسدك. فجسدك له عقل خاص به وسيعكس التصرفات المرتبطة بأى موقف أو شعور تحس به.

موقف إيجابى

إن نوعية موقفك تحدد نوعية علاقاتك وتتحكم فى كل شئ فى حياتك بغض النظر عن المكان الذى تعيش فيه أو الوظيفة التى تشغلها. فأنا أتعامل مع البنك منذ ثمانى سنوات. ومن وقت لآخر أتلقى خطابا من شخص لا أعرفه (يكتب اسمى بطريقة خاطئة) يخبرنى عن ترحيبه بى كعميل مميز لديهم. ولكن فإنهم مهما بذلوا من جهد بعملاء. فإن البنوك فى أى مكان تتشابه إلى حد كبير، الذى أتعامل معه لا يختلف بأى شكل من الأشكال عن بقية البنوك فلماذا أصر على التعامل مع هذا الفرع برغم أن هناك حديثا بالقرب من المكان الذى أقطن فيه؟ أهو الشعور . فوائد أعلى؟ لا. خدمات أكثر؟ لا. لا شئ من هذه أمينة الصندوق، فما الذى تقدمه جوانا ولا تستطيع . ان تقدمه؟ إن جوانا تجعلنى أشعر بالراحة، وأنا أعتقد أنها مقابلتى بشكل خاص فإن بقية العملاء لديهم نفس الانطباع عنها. حتى إنك تستطيع أن تعرف هذا عندما تنظر إلى الطريقة التى يتحدثون بها معها، بأسره.

جوانا أن تفعل ذلك؟ الأمر بسيط فهى تعرف ماذا يريد عملاءها وتأديه عملها على أكمل وجه. فهى تتبنى موقفا يكون أكثر دقة، موقفين إيجابيين منسجمين. فهى مهتمة بما تفعله، والجميع من حولها مستفيدون: وزملاؤها، والمؤسسة التى تعمل فيها، وبلا شك عائلتها، فما تبعثه جوانا من خلال موقفها الإيجابى يعود عليها بالشعور بالفرح وبتحقيق الذات. ولا يكلفها هذا مليما واحدا.

موقف سلبى

قد يتفاعل اثنان من البشر بطريقة مختلفة تماما مع نفس التجارب. ولكن عندما يتفاعل اثنان بنفس الطريقة مع نفس التجربة، فإنه يكون هناك رابطة مشتركة قوية وطبيعية تجمعهما سويا. فالمواقف تكون أحيانا معدية، ولأنها جوهر التفسير العاطفى للخبرات والتجارب، فمن الممكن أن تشوه ثم تشكل من جديد فإنها يمكن أن تتوقف ثم تعاود العمل ثانية.

ماذا يحدث عندما يغضب الناس ويفقدون السيطرة على أعصابهم؟ إن مظهرهم يكون عدوانيا (لغة الجسد) وتصبح نبرات صوتهم جافة ويستخدمون كلمات توحى بالتهديد والوعيد. فوجودهم قد يبث الخوف فى نفوس من يتواجد حولهم. نحن نطلق على هذا الموقف موقفا سلبيا سواء من وجهة نظر الناس الذين يسعون إلى كسب حب الآخرين أو من ناحية حصولك على التعاون عن طيب خاطر من الطرف الآخر. فكم مرة شاهدت آباء وأمهات غاضبين يوبخون أبناءهم بشدة لأنهم أوقعوا ثمار الموز فى السوبر ماركت؟ أو بائعا فى محل يجلس متجهم الوجه غير راض عما يفعله من مهام؟ أو طبيبا ينفذ صبره بسرعة فيفقد أعصابه؟ فكل هؤلاء الناس يعطون مواقف سلبية. أنا لا أحكم على مدى صحة أو خطأ هذه المواقف؛ ولكننى أوضح أن هذا الأسلوب لا يمكن أن يوصل الرسالة جيدا من وجهة نظر الخاصة بميكانيكية التفاعل بين الناس، هذا بفرض أن هؤلاء الناس لديهم رسالة يودون توصيلها. فالموقف السلبى يأتى دائما من الناس الذين لا يعرفون ما يريدونه بالضبط من وراء التفاعل مع الناس.

تذكر ما قلناه سابقا من ان أول شئ يجب أن تفعله هو أن تعرف ما تريده بالضبط، إذا لم تعرف ما تريده بالضبط فلا يوجد عندك رسالة لتوصيلها ولا يوجد

أساس للتواصل مع الناس.

يفكر معظم الناس فى الأشياء التى يرفضونها بدلا من أن يفكروا فى الأشياء التى يريدونها، فتعكس مواقفهم وتصرفاتهم ذلك. فجملة: (أنا لن أقبل أن يصرخ رئيسى فى وجهى مرة أخرى) تعكس موقفا مختلفا تماما عن جمله: (أنا أتمنى أن أحصل على ترقية). وبالمثل فجملة: (لقد سئمت بيع أربطة العنق طول الوقت)، ترسل إشارات معينة إلى خيالك وتفصح عن موقف مختلف تماما عن جملة: (أود أن أعمل فى مجال تأجير سفن الصيد).

إن خيالك هو القوة العظمى التى تمتلكها؛ فهو أقوى من قوة الإرادة نفسها. فكر فى هذا. فخيالك يعرض تجارب حسية على عقلك من خلال لغة الصور والأصوات والمشاعر والروائح والمذاقات، ويقوم بتشويه الواقع، وقد يعمل معك أو يعمل ضدك، فهو يجعلك تشعر إما بالسعادة وإما بالبؤس. ولذا فإنه كلما كانت المعلومات التى تغذى بها خيالك معلومات مستنيرة، استطاع خيالك بدوره أن ينظم لك فكرك ومواقفك وبالتالى حياتك كلها.

الاختيار لك

لحسن الحظ أن المواقف متاحة أمامك تختار منها ما تشاء. فإذا كانت لديك الحرية فى اختيار الشخص الذى تود أن تتفاعل معه، فلماذا لا تنتهج موقفا إيجابيا؟

فلنفترض أنك وصلت للتو إلى مطار ميامى الدولى وقد فاتتك وسيلة المواصلات التى كانت ستقلك إلى أوماها، ويجب أن تكون على متن الطائرة التالية مهما كلفك الأمر، فتذهب إلى مكتب المطار وتصرخ فى وجه أول موظف تقابله هناك. فهذا موقف سلبى. فإذا كنت تريد أن تحصل على أقصى مساعدة ممكنة من الموظف فإن أفضل شئ تفعله هو أن تنتهج موقفا إيجابيا من شأنه أن يقيم علاقة مع الموظف تكفل لك الحصول على أقصى قدر ممكن من التعاون.

من الممكن أن أندم على قول هذا، ولكننى تمكنت من أن أتجنب الكثير من المخالفات المرورية (برغم أننى فشلت فى بعض المرات القليلة الأخرى)، وليس فقط

المخالفات الخاصة بالانتظار فى المناطق الممنوعة. فأنا متأكد تماما أننى لو كنت بدأت بإخبار الضابط أن جهاز الرادار لديه لم يكن يعمل أو لو كنت قد فقدت أعصابى وغضبت وقلت له إننى من أقارب المحافظ وإننى لن أزور هذه المدينة مرة ثانية، لكنت فشلت فشلا ذريعا منذ البداية. فإذا أردت أن يحبنى الضابط ويكون متفاهما فيقلع عن إعطائى المخالفة، يجب أن أنتهج موقفا إيجابيا كقولى (أنا اسف) أو (هذا عادل بما فيه الكفاية) أو (يا لى من أحمق) أو (أوه، شكرا!).

ففى آخر مرة تم فيها إيقافى تبعنى الضابط حتى ساحة انتظار السيارات الخاصة بسوبر ماركت القرية وأوقف سيارته خلف سيارتى بالضبط، نزلت من السيارة ومشيت حتى سيارته. عندما نظرت إليه أدركت من مظهره، بلحيته وتركيبه الجسمانى، أنه من النوع الذى يعتمد على الحاسة الحركية وأنه شخص يعتمد على شعوره (كما ستعلم أكثر عن هذا فى الصفحات القادمة). ولذا فإن أول ما نطقت به كان (هذا عادل بما فيه الكفاية). وقد كان هذا لأننى كنت مخطئا بدون شك. ولذا فقد وبخنى توبيخا عنيفا عما فعلته من أخطاء وحذرنى من تكرار هذا ثانية. الفكرة هنا أن موقفى هو الذى رسم شكلا للمواجهة؛ وهذا لأننى كنت أعرف ما أريده بالضبط.

فى المواقف التى تتطلب التعامل وجها لوجه، فإن موقفك يسبقك. فموقفك هو القوة المركزية فى حياتك؛ حيث يتحكم فى مظهر ونوعية كل ما تفعله.

لا يحتاج تخيل بعض المواقف السلبية إلى جهد كبير؛ الغضب، نفاد الصبر، الغرور، التململ، السخرية؛ إذن فلماذا لا نتأمل لحظة ونشعر بالمواقف الإيجابية؟ فعندما تقابل شخصا ما لأول مرة، فمن الممكن أن تصبح مهما أو متحمسا أو متسائلا أو مساعدا أو جذابا، أو دافئا، وهو الشئ المفضل لدى. إن التعامل الإنسانى الدافئ له تأثير رائع، وقد أثبت العلماء أنه يؤدى إلى إطلاق مواد مسكنة فى المخ. فماذا عن المواقف الإيجابية؟ إننا لا نحتاج أن نؤكد أن كل الكلمات التالية هى تعبير عن مواقف إيجابية وليست سلبية كحب الانتقام أو عدم احترام الآخرين مثلا.

اسأل نفسك (ماذا أريد بالضبط فى هذه اللحظة؟ وأى من المواقف سيساعدنى خير

مساعدة؟) وتذكر أن هناك نوعين فقط من المواقف التى نلجأ إليها عندما نتعامل مع الناس: إيجابى وسلبى.

مواقف سلبية	مواقف إيجابية
غاضب	دافئ
ساخر	متحمس
نافذ الصبر	واثق
متململا	متعاون
قليل الاحترام للآخرين	مسترخ
مغرور	كريم
متشائم	متسائل
قلق	واسع الحيلة
فظ	مريح
متشكك	مساعد
محب للانتقام	جذاب
خائف	هادئ
خجول	صبور
مستهزئ	مرحب
محرج	مرح
مشغول	منهمك (مهتم)

فكم مرة شاهدت مذيعة تجرى مقابلة تليفزيونية وهى محبطة؟ أو بائعا فى محل وهو يتمنى لو كان يعمل فى مكان آخر؟ أو زميلا يسخر من الشخص الذى يقوم بنسخ الأوراق له بسرعة؟ أو الركاب الذين يتعاملون مع سائق التاكسى بفظاظة برغم أنه الشخص الوحيد الذى يمكنه أن يقلهم إلى هدفهم فى الميعاد المحدد؟ فكل هذه المواقف مواقف سلبية. وفيما يخص عملية التفاعل، فكلها طرق أثبتت فشلها الذريع.

فالموقف الإيجابى إحدى الوسائل التى تقربنا ناحية كسب حب الناس؛ فمفعوله السحر. فوضعك الجسمانى وحركاتك وتعبيراتك ستكون خير متحدث عنك من قبل حتى أن تتفوه بكلمة واحدة.

فكلما أسرعت فى تحديد ما تريده بالضبط ومعرفة الموقف الإيجابى الذى سيساعدك فى الوصول إلى ما تريد، تغيرت لغة جسدك وصوتك وكلماتك بسرعة لتساعدك فى تحقيق مآربك.

إذن فالنهاية واضحة. إن الناس الذين يعرفون الشئ الذى يريدون، يحصلون عليه لأنهم إيجابيون ومركزون؛ وهذا كله ينعكس داخليا وخارجيا على موقفهم. انتهج موقفا مرحا فى المرة القادمة عندما تقابل شخصا جديدا، ولاحظ كيف يتغير كيانك كله، فنظرتك ستكون مرحة وسيبدو هذا فى صوتك وفى الكلمات التى تستعملها. فهذه هى (قمة التفاعل). إن الآخرين يقومون بعمل تعديلات كثيرة فى ردود أفعالهم ناحيتك معتمدين على ما تنقله إليهم من إشارات. وسيتناول الفصل القادم بالتفصيل كيفية اندماج هذه الإشارات مع بعضها لتقديم صورة إيجابية.

تمرين على المواقف
استرجاع الذكريات السعيدة

أنت تعرف كيف أن أصوات معينة قد تذكرك بأحداث خاصة فى حياتك. فعندما كنت فى الثامنة اصطحبتنى والدتى إلى المصيف حيث وقفت بجانب رجل يصنع الكعك بينما كان بول أنكا يغنى أغنية (ديانا) فى الخلف. والآن فكلما سمعت هذه الأغنية أثارت عندى ذكريات الأجازة السعيدة وكدت أن أشم رائحة الكعك فى أنفى. فالأغنية هى التى توقظ الذكرى. فإثارة أى ذكرى قد يكون عن طريق صوت ما أو شئ مرئى، وقد يكون شعورا أو حركة معينة، أو حتى قبضة يد.

اتبع الخطوات التالية وستدرك ما أعنيه. استخدم اليد التى تكتب بها واقبض على راحة يدك بشدة ثم أطلقها. كرر الحركة السابقة عدة مرات وسيكون هذا هو ما يثير الذكريات لديك.

1- اختر موقفا إيجابيا: موقفا تكون متأكدا من فاعليته عندما تقابل شخصا ما لأول مرة. قد يكون موقفا مهتما أو واسع الحيلة أو دافئا أو صبورا أو أى موقف إيجابى يصلح لك. ولكن من الضرورى أن يكون موقفا سبق ان جربته فى حياتك فتستطيع استدعاءه وقتما تحب.

2- ابحث عن مكان هادئ ومريح ويخلو من الإضاءة القوية حيث لا يزعجك أحد لمدة 10 دقائق. اجلس واضعا قدميك على الأرض وتنفس ببطء موجها نفسك إلى بطنك (وليس إلى صدرك) واسترخ.

3- الآن أنت مستعد. أغلق عينيك واسترجع وقتا فى حياتك تكون قد جربت فيه الموقف الذى اخترته. وفى مخيلتك اصنع صورة لهذا الحدث الخاص. استرجع كل التفاصيل الممكنة. ماذا كان يوجد فى الأمام وفى الخلف؟ هل الصورة واضحة أم مشوشة؟ أبيض وأسود أم ألوان؟ هل صغيرة أم كبيرة؟ خذ وقتك لكى تجعل الصورة أقرب ما يمكن إلى الحقيقة. الآن اخط إلى داخل الصورة ولاحظ ما يحدث بعينيك، واكتب ما تراه.

4- استحضر الأصوات المربطة بالصورة. لاحظ من أين تجئ الأصوات: من اليسار أم من اليمين من المقدمة أم من المؤخرة؟ وهل هى أصوات عالية أم رقيقة؟ وأى نوع من الأصوات هى؟ موسيقى؟ أصوات بشرية؟ استمع إلى النغمة والعلو والإيقاع. انصت بعمق وستجد أن الأصوات ترتد إليك مرة ثانية. استمع إلى نوعية كل صوت على حده، وحاول أن تكتشف كيف تساهم فى بناء الموقف الذى اخترته.

5- استحضر الأحاسيس الطبيعية المرتبطة بالحدث: إحساسك بالأشياء من حولك، درجة حرارة الهواء، ملابسك، شعرك، ما تقف أو تجلس عليه. ثم لاحظ الأحاسيس التى تنشأ داخل جسدك. من أين تبدأ؟ من الممكن أن تكون متجولة فى أرجاء جسدك، ركز أكثر على هذه الأحاسيس الرائعة واستمتع بها وأبحر معها، ثم فكر فى أى روائح أو مذاقات يجب أن تضمنها وتذوقها، واستمتع بها أيضا.

6- تخيل المشهد مرة ثانية وأنت مغلق العينين. اجعل الصوره أكثر وضوحا ولمعانا واجعلها أيضا أكبر حجما. اجعل الأصوات أقوى وأوضح وأكثر نقاء ومثالية. اجعل الأحاسيس أقوى وأدفأ وأكثر ثراء وعمقا. اتبع أحاسيسك إذا كانت تنتقل من مكان لآخر، ثم أرجعها إلى البداية واكثفها. أرجعها مرة ثانية حتى تصبح أقوى، ثم اتركها تغمرك كذلك.

7- ضاعف من حجم وقوة ونقاء كل شئ، ثم ضاعفه مرة ثانية وثالثة. الآن أصبح جسدك وعقلك منهمكين فى التجربة يرويانها ويسمعانها ويحسان بها. اجعل الأحاسيس أقوى ما تستطيع، وعندما لا تستطيع أن تجعلها أكثر قوة من الحد الذى وصلت اليه، ضاعفها مرة أخرى واقبض على راحة يدك بقوة وبسرعة فى الوقت الذى تثبت فيه قمة إحساسك بالتجربة. حاول أن تشعر بالأحاسيس المختلفة تنصب داخلك. كثفها مرة أخرى واقبض على راحة يدك وأنت فى قمة شعورك وأطلق قبضتك. أرح يدك واشعر بالأحاسيس تنصب داخل جسدك. افعل هذا مرة أخرى وأرح يدك وبقية جسدك. وعندما ينتهى من هذا استرخ.

انتظر لمدة دقيقة واختبر مدى استرجاعك لما حدث. اقبض على راحة يدك ولاحظ كيف أن المشاعر تندفع عبر كل حواسك. جرب هذا ثانية بعد دقيقتين، فلقد أصبحت جاهزا لاستخدام هذا الموقف الإيجابى متى شئت.

الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات

إن الانطباعات الأولى لها تأثير قوى. فنحن نقيم الفرص المتاحة فى كل مقابلة جديدة بالإضافة إلى تقييمنا الفطرى للشخص الجديد الذى نقابله. فنحن لا نستطيع أن ننكر أهمية المظهر والشكل عندما نقابل شخصا ما لأول مرة. فأناقتك تساهم فى تشكيل انطباع إيجابى عند بدئك فى إقامة العلاقة، ولكن كيف تجعل الناس يتعاملون معك بدفء؟ وكيف تظهر الجوانب الإيجابية فى شخصيتك المميزة؟

لغة الجسد

إن لغة جسدك التى تتضمن وضعك الجسمانى وتعبيراتك وإيماءاتك تفسر أكثر من نصف الأشياء التى يتجاوب الناس معها ويقومون بعمل الفروض حولها.

عندما يفكر الناس فى لغة الجسد، فإنهم يعتقدون أنها تعنى ما يحدث من العنق حتى أسفل الجسد. ولكن الحقيقة أن ما ننقله للآخرين؛ وما يقوم الآخرون بعمل الفروض حوله؛ يأتى من العنق إلى أعلى. فتلميحات الوجه وإيماءات وانحناءات الرأس لغة قائمة بذاتها تساوى أو تكاد تتفوق فى الأهمية على لغة الجسد من العنق وحتى أسفل الجسد.

فالإشارات التى نرسلها بأجسادنا ثرية بالمعانى وواسعة النطاق، فبعضها مغروس فينا منذ مولدنا والبعض الآخر مكتسب من المجتمع ومن الثقافة. ففى كل مكان على سطح الأرض يؤدى الشعور بالخوف إلى حركة لا إرادية تقوم بها اليد لتحمى القلب. وقد يؤدى إلى تجمد الأطراف. والابتسامة هى الابتسامة فى كل القارات والحزن الذى تعبر عنه الشفاة الملتوية لأسفل هو نفس الحزن سواء كان فى نيويورك أو فى أى بلد آخر. وقبضة اليد التى توحى بالتصميم أو راحة اليد التى توحى بالصدق تنقل نفس الرسالة سواء فى أيسلندا أو فى إندونيسيا.

وفى أى مكان على سطح الكرة الأرضية تجد الآباء والأمهات يقومون بالفطرة بهز

أطفالهم جاعلين الرأس قريبة من الجانب الأيسر من أجسادهم ناحية القلب. فتعبيرات وجهك ولغة جسدك تخضع للهدف الأسمى وهو مساعدة جسمك فى الحفاظ على قلبك الذى هو مركز للشعور والعاطفة والحالة النفسية.

لقد كتب الكثير عن لغة الجسد، ونحن هنا نجزئ هذا الشكل من أشكال التفاعل إلى جزأين كبيرين: متحفظ وغير متحفظ فلغة الجسد غير المحتفظة تكشف عن القلب بينما لغة الجسد المتحفظة تدافع عنه وتحميه. وفى مجال إقامة العلاقة نستطيع أيضا أن نفكر فى التلميحات الشاملة وغير الشاملة.

لغة الجسد غير المتحفظة

تكشف لغة الجسد غير المحفظة عن قلبك وجسدك (فى الحدود المتعارف عليها طبعا!) وتشير إلى التعاون والموافقة والترحيب والحماس والتأييد. فهذه التلميحات تصدر لكى يراها الناس؛ فهى توحى بالثقة وتقول (نعم!).

إن جسدك لا يعرف كيف يكذب فبطريقة غير واعية وبدون توجيهات منك، يقوم جسدك بنقل أفكارك ومشاعرك بلغة خاصة به لأجساد الناس الآخرين، الذين بفهمون هذه اللغة خير فهم. فأى تناقض فى هذه اللغة من شأنه أن يؤدى إلى توقف نمو العلاقة.

يشرح لنا جيراد نيرينبرج فى كتابهHow to Read a Person Lik Book كيف تجعل أى شخص كتابا مفتوحا أمامك) قيمة الإيماءات غير المتحفظة. هذه الإيماءات تتضمن الايدى المفتوحة والأذرع غير المنعقدة كما تتضمن التحرك الماهر ناحية الطرف الآخر كأنك تقول: (أنا معك) وتظهر له القبول: فالمعطف المفتوح على سبيل المثال يكشف عن القلب سواء من الناحية الرمزية أو من الناحية الفعلية. فهذه الإيماءات عندما تستخدم مع بعضها تعنى أن (الأمور تسير على ما يرام).

فالإيماءات الجسدية غير المتحفظة والإيجابية تصل إلى الآخرين، وتكون بصفة عامة بطيئة ومتعمدة. فعندما يقوم شخص غير متحفظ بعمل علاقة مع قلب شخص آخر، فإن رابطة قوية تنشأ وتصبح الثقة ممكنة.

عندما تقابل شخصا جديدا، وجه قلبك بسرعة وبدفء ناحية قلبه، فإن هذا له

مفعول السحر.

وتتضمن الإيماءات غير المتحفظة الأخرى الوقوف وأنت تضع يديك على مفصل الورك وتباعد بين ساقيك، فهذا وضع يوحى بالحماس والترحيب، وايضا التقدم للأمام وأنت جالس على كرسيك (إذا دمجت بينه وبين إيماءات غير متحفظة أخرى). فالميل للأمام يوحى بالاهتمام وعدم عقد ذراعيك أو أرجلك يوضح أنك مستعد لقبول كافة الاقتراحات.

لغة الجسد المتحفظة

تعمل الإيماءات التى تحمى الجسد وتدافع عن القلب على إظهار الموقف الدفاعى لشخص ما. فهى توحى بالمقاومة والإحباط والقلق والعناد والعصبية وقلة الصبر. فهى إيماءات سلبية وتقول (لا!).

فالأذرع المنعقدة شائعة فى كل مظاهر الموقف الدفاعى. فهى تخفى القلب وتحمى المشاعر. وبالرغم من أنك قد تكون مستريحا نسبيا وأنت عاقد ذراعيك، فإن الفرق بين وضع مسترخ منعقد الذراعين ووضع دفاعى منعقد الذراعين أيضا يكمن فى الإيماءات المصاحبة. فعلى سبيل المثال، هل انعقاد ذراعيك غير محكم أم أنك تطبق بذراعيك على جسدك بإحكام؟ هل يداك مفتوحة أم منقبضة؟

فالإيماءات الدفاعية غالبا ما تكون سريعة ومراوغة وخارج نطاق تحكمك الواعى. فجسدك له عقله الخاص به وهو محكوم بموقفك سواء كان موقفا سلبيا أو إيجابيا. وبالإضافة إلى الأذرع المنعقدة، فإن تفادى التقاء الأعين مع الطرف الآخر وإدارة جسدك جانبا من أكثر الإيماءات الدفاعية وضوحا، وكذلك التململ الذى يوضح قلة الصبر والعصبية.

أنت تستطيع الآن أن ترى الفرق بين شخص يتحدث معك وهو يواجهك بجسده بإخلاص وشخص آخر يدير جسده جانبا ويقف منعقد الذراعين ومتهدل الأكتاف وقتما تتحدثان سويا. ففى المثال الأول يشير الشخص بقلبه مباشرة بطريقة غير متحفظة إلى قلبك بينما فى المثال الثانى نجد وضعا دفاعيا، فالشخص الآخر يحمى قلبه ويشير به

بعيدا عنك. فالأول غير متحفظ معك بينما ينتهج الثانى موقفا متحفظا. فوجودك مع هذه الأوضاع الجسمانية المختلفة من شأنه أن يثير مشاعر متباينة إلى أقصى درجة.

الإيماءات الصغرى

تعد إيماءات اليد جزءا من مفردات لغة الجسد. ويمكن تقسيمها أيضا إلى إيماءات غير متحفظة (ردود فعل إيجابية) وإيماءات متحفظة أو خفية (ردود فعل سلبية)، مع العلم أن مداهما أقوى من الناحية التعبيرية وأكثر تشابكا. فيجب أن أوضح هنا أن الإيماءات الفردية، تماما كالكلمات المكتوبة على هذه الصفحة، لا توحى بالكثير. فأنت تستطيع أن تعرف أن قبضة اليد هذه تعنى (نعم! لقد نجح حصانى فى كسب السباق!)، ولا تعنى (أنا غاضب لدرجة أننى أود أن أصفعه على وجهه!) عندما تواجه أكثر من إيماءة تكون مصحوبة بتعبير معين، وتكون فوق كل ذلك جزءا من لغة الجسد ككل.

تحدث مجموعة متشابهة من الاختلافات فى لغة الجسد فيما فوق العنق، فالوجه غير المتحفظ هو وجه باسم يقوم بتلاقى الأعين ويمد الطرف الآخر بردود فعل واضحة ويظهر الاهتمام ويقوم برفع الحاجبين لكى يظهر هذا الاهتمام. إن النظرة السرعية وخفض العينين فى أى مقابلة غير مقصودة يوضحا هذا المعنى: (أنا أثق فيك.. أنا لست خائفا منك). كما تقوى النظرة الطويلة الإشارة الإيجابية. وفى المحادثة نستطيع أن نلجأ إلى إيماءة بالرأس فى نهاية أى جملة لكى نوضح اننا فى انتظار إجابة من الطرف الآخر.

وعلى العكس من هذا، فإن الوجه المتحفظ هو وجه عبوس يزم شفتيه ويتفادى تلاقى الأعين. ويوجد أيضا تصنيف سلبى آخر نستطيع أن نضيفه إلى تعبيرات الوجه وهو ما نطلق عليه الوجه المحايد أو عديم التعبير. وهو هذا الوجه الذى يحدق فيك مثل السمكة الميتة. وستعرف فى الفصل القادم كيف تتفاعل مع هذا (اللاوجه) الذى قد يكون محبطا جدا إذا لم تعرف كيف تتعامل معه.

فأنا أنظر بين الحين والآخر ناحية جمهورى وأستطيع أن أعرف الناس الذين سبق لهم أن استمعوا إلى قبل ذلك. أنا أعرفهم لأنه يرتسم على وجههم (نظرة المعرفة) عندما يروننى. فهى نظرة، أو موقف، يوحى بالتوقيع الصامت أننى سأعرفهما فى أى لحظة. فهذه النظرة من الممكن أن تصنع المعجزات؛ من وقت لآخر؛ مع أناس لم يسبق لك

أن قابلتهم. فإذا كنت وحدك فجرب هذا فورا. اجعل فمك منفرجا قليلا وينم عن ابتسامة فى الوقت الذى تقوس فيه حاجبيك وتميل برأسك قليلا إلى الوراء وتنظر مباشرة وبطريقة توحى بالتوقع ناحية شخص وهمى. والطريقة الأخرى أن تحنى رأسك بينما تنظر بعيدا إلى حد ما ثم تعاود النظر ثانية إلى شخص الآخر وعلى وجهك تجهم غير ملحوظ أو وأنت تزم شفتيك. تمرن. ثم حاول مرة أخرى. كن ماهرا بأقصى قدر ممكن.

فى الربيع الماضى؛ قمت بتأجير أتوبيس لكى يقل ابنتى وأصدقاءها إلى حفلة المدرسة. وعندما كنت أدفع النقود فى مكتب التأجير لاحظت تجلس على المكتب المواجه. وكان على وجهها نظرة توحى بأنها تعرفنى، فعصرت ذهنى لكى أتذكرها ولكننى لم أستطع.

فى النهاية، اضطررت إلى أن قول (معذرة، ولكن هل سبق وتقابلنا؟). (لا) أجابت السيدة بجدية. ثم وقفت عند مكتبها، ومدت يدها إلى وهى تبتسم قائلة (مرحبا، أنا ناتالى). لقد كنت مضطرا للبدء فى الحديث وقد فعلت هى الشئ الصواب. فلقد وقفت ومدت يدها لتصافحنى وابتسمت وقامت بتقديم نفسها. فذلك تصرف يخلو من سوء النية؛ أليس كذلك؟ ليس عندى أدنى فكرة. فقد دفعتنى هى إلى الكلام وتمكنا من إقامة علاقة.

الانسجام

لماذا نعشق الممثلين العظام ونصدقهم بالرغم من معرفتنا أنهم يقولون سطورا قد كتبها غيرهم؟ هذا لأنهم قابلون للتصديق ولأنهم منسجمون.

فقد قام البروفيسور ألبرت ميهرابيان الذى يشغل حاليا منصب أستاذ فخرى فى علم النفس فى جامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس فى سنة 1967 بعمل دراسة، طالما لجأ إليها الدارسون واستشهدوا بها، حول عملية التفاعل. فقد أكد أن قابلية التصديق تعتمد على التناغم أو الانسجام بين ثلاثة من مظاهر التفاعل. ففى بحث بعنوان Decoding Of Incosistent Communicaating (حل شفرة التفاعل غير المنسجم) حدد البروفيسور ألبرت النسب المئوية للرسائل التى تعبر عنها قنوات التفاعل المختلفة كالآتى: 55% من الأشياء التى نتفاعل معها تحدث بطريقة مرئية 38% من الأشياء

التى نتفاعل معها تكون هى الصوت الصادر عن التفاعل: 7% من الأشياء التى نتفاعل معها لها علاقة بالكلمات التى نستخدمها.

الكلمات 7 %

لغة الجسد 55 %

نبرة الصوت 38 %

الرسائل المختلطة

تثنى روزا، وهى تعمل نادلة، الإعلان الذى قطعته من إحدى الصحف وتنظف المائدة التى سوف يستقر عليها جهاز الكمبيوتر الجديد وتغادر شقتها. وفى محل الإلكترونيات يلاحظ بائع شاب روزا وهى تنتقل من وقت لأخر وبنفس الاختلاف وفى يدها فيتوجه اليها مباشرة و يفك البائع أزرار معطفه ومد يده إليها ورأسه متجهة إلى أعلى وينظر فى عينيها مباشرة: (أرى أنك قد وجدتيه بالفعل) يقول البائع مبتسما، (مرحبا، أنا اسمى تونى).

ظل تونى يتحدث بإخلاص مع روزا لمدة 10 دقائق وهو مسترخ تماما. فهو يواجهها وهو يكشف عن يديه ويميل للأمام من وقت لآخر بينما يناقشان مميزات الجهاز الجديد. تستمع روزا إلى تونى باهتمام وشغف وقد أمآلت رأسها جانبا ووضعت يدها على خدها فى الوقت الذى أخذ تونى يعرض عليها أن يضيف إلى الجهاز بعض الكماليات التى تقدر بـ 95 دولارا كهدية ويوافق أيضا على ألا يأخذ الضريبة.

وفى النهاية، أخذت روزا تدق على ذقنها وهى فى سبيلها إلى أن تتخذ قرارا ثم أومأت برأسها قائلة: (نعم، هذا هو ما أريده بالضبط).

(عظيم)، قال تونى بلهفة وهو يفرك راحتى يديه ببعضها. (سوف يستغرق إنزال هذا الجهاز ووضعه فى صندوق خمس دقائق فقط).

تنظر روزا إلى تونى نظرة جانبية وتقطب حاجبيها: (أليس عندكم جهاز جديد فى صندوق؟).

(قد يكون إيجاد ذلك صعبا فى الوقت الحالى). تتحول يدا تونى إلى قبضتين، ويدسهما فى جيوبه. (هذا الجهاز فرصة لا تصدق، لقد اختفى من المحل فى نفس اللحظة التى وصل فيها). يزرر تونى معطفه ويهز كتفيه ويضحك بعصبية.

(إذن فهذا الجهاز للعرض فقط؟ تميل روزا برأسها متسائلة.

(لقد وصل هذا الصباح فقط) يرد تونى وهو يبتسم ابتسامة زائغة. يعقد تونى

ذراعيه أمام صدره ويدير نفسه جانبا بعيدا عن روزا متظاهرا أن شيئا ما يعرض فى التليفزيون قد جذب انتباهه. يهتز صوته ويضعف وهو يقول: (إن له نفس الضمان كالجهاز الجديد بالضبط).

تحك روزا جانب أنفها بشك (وصل هنا هذا الصباح فقط؟ هذا جيد. ولكن هل يمكن أن تكتب لى ذلك على ورقة؟).

يدير لها تونى ظهره بينما ينحنى على الجهاز ويعبث ببعض الأسلاك؛ ليجد عذرا لكى لا ينظر إليها. وبينما هو يفعل ذلك تقع عينيه على صورته فى إحدى المرايا المعلقة على الحائط. أوه، كما أنا غبى، يقول تونى لنفسه وهو يعض على شفته ويستدير ليواجه روزا. ولكنها تكون قد اختفت.

بما أن روزا تعمل نادلة، فهى معتادة على قراءة لغة الجسد. فلقد رأت كيف تعارضت إيماءات البائع (وافتقرت للانسجام) مع كلماته، وهى تعرف أنها يجب أن تصدق الإيماءات. فالتغير فى نبرة صوت تونى من الشرح إلى الترجى قد ساهم فى تأكيد شكوك روزا.

وقد أطلق البروفيسور ألبرت على هذه الأقسام الثلاثة مصطلح (حروف V الثلاثة) للتفاعل ليرمز إلى المرئى Visual والمسموع vocal والمنطوق .Verbal ولكى تتحقق المصداقية يجب أن تنقل هذه الأشياء الثلاثة نفس الرسالة بالضبط فهذا هو الأساسى فى إقامة العلاقة بالتخطيط فأكثر من نصف التفاعل يكون غير كلامى، فسمات الوجه وتعبيرات الجسد هما جوهر نصف التفاعل بالإضافة إلى أناقتنا وإلى الطريقة التى نتصرف بها ونتحرك بها ونشير بها، إلى آخره.

هل تحتاج إلى اثبات؟ فكر فى آخر مرة كنت فيها مع امرأة وقد وقفت منعقدة الذراعين وهى تنقر بقدمها وتبدو قلقة وإذا بها تقول (أنا على ما يرام). فهل صدقت الكلمات التى نطقت بها أم صدقت لغة الجسد ونبرة الصوت.فالرسائل الجسدية غالبا ما ترسل رسائل أكثر وضوحا من الكلمات المنطوقة. وبما أن 55 % من التفاعل يتمثل فى لغة الجسد، تستطيع الآن أن تشعر كم من عملية سهلة أن تعبر؛ عن قصد أو عن غير قصد؛ عن موقفك الدفاعى أو عن موقفك غير المتحفظ لشخص آخر باستخدام لغة

جسدك. فالإيماءات وليست الكلمات هى التى توضح ردود فعلك الفطرية.

إذا أردت أن يثق بك الآخرون، يجب عليك أن تكون منسجما؛ بمعنى أن توحى كلماتك التى تنطقها ولغة جسدك بنفس الشئ. فإذا لم يحدث ذلك، فإن جسد الطرف الآخر سيعلن عن عدم ارتياحه مع جسدك. وكنتيجة لذلك، فإن جسدك سيرسل إشارة إلى عقلك عن طريق بعض المواد الكيميائية التى تستجيب لهذا الشعور بعدم الراحة الذى يحس به الطرف الآخر ومن ثم ستشعران بعدم الراحة، الأمر الذى يعرقل إقامة العلاقة. وعندما يلاحظ الآخرون الفرق بين ما تقوله وما توحى به إيماءاتك، فإنهم سوف يصدقون الإيماءات ويتصرفون على أساسها.

تمرين على الانسجام
الكلمات فى مقابل نبرة الصوت

قل كلا من الجمل التالية بنبرة مختلفة: غضب، ملل، دهشة، مجاملة. لاحظ كيف تتحد لغة جسدك وتعبيرات وجهك وتنفسك لكى تبدل حالتك العاطفية.

(الوقت تأخر).

(لقد نلت ما يكفينى).

(انظر إلى).

(أين ولدت؟).

لكى تتأكد من نغمتك، قل واحدة أو اثنتين من هذه الجمل لأحد أصدقائك. اطلب من صديقك أن يخبرك أيا من المشاعر الأربعة تعبر أنت عنه. إذا لم تكن واضحة، فتمرن عليها حتى تصبح واضحة تماما.

إذن فالانسجام يحدث عندما يتحد جسدك مع نبرة صوتك مع كلماتك. وعندما ينقل جسدك ونبرة صوتك وكلماتك نفس الشئ، فسيتضح للآخرين أنك مخلص وبالتالى سوف يصدقك الناس. وهنا تضح أهمية الموقف الإيجابى. فكونك مخلصا ومنسجما يعتبر خطوة أساسية فى عملية بناء الثقة التى تفتح لك باب حب الناس، وتسهل عليك التفاعل معهم.

تأكد أن توحى كلماتك ونبرتك وإيماءات بنفس الشئ. احرص على تحديد الانسجام فى الآخرين ولاحظ ما يثيره فيك من مشاعر.

لقد شاهدنا كلنا تلك الأفلام القديمة حيث يجلس اثنان فى سيارة ويقوم أحدهما بتحريك عجلة القيادة برغم أن الخلفية تظهر الطريق أمامه مستقيما كالسهم. كل هذا خداع؛ فهما فى الحقيقة فى الأستوديو ويجلسان فى صندوق يهتز بهما. لقد أخبرتك حواسك أنه يوجد شئ خطأ، شئ غير منسجم، ولذلك لا تستطيع أن تصدق ما تشاهد. أو هل سبق وثار عليك أحد، وإذا به وهو يصيح فى وجهك يبتسم لك ابتسامة صغيرة تتلاشى بسرعة البرق؟ هذا فى منتهى البرود. هذا مثال آخر على التصرف غير المنسجم. فالابتسامة لا تتماشى مع الغضب، فهى ابتسامة زائفة.

يعتبر التعرف على التصرف غير المنسجم أحد أشكال غريزة البقاء. فإذا كنت تقضى أجازة واقترب منك أحد الغرباء وهو يبتسم ابتسامة عريضة بينما يفرك يديه بسرعة فى بعضهما ويعلق شفتيه ويقول (صباح الخير، هل تحب أن تستثمر أموالك فى أفضل شركة متخصصة فى نظام التأجير الموسمى)، فلا شك أنك ستنزعج وتتخذ موقفا حذرا. فالتحقق السريع من الانسجام شئ فطرى ويعتبر سببا آخر لكون الانطباعات الأولى ذات أهمية قصوى.

غالبا ما يساء فهم العواطف والنوايا الخاصة بأحد الأشخاص من قبل الآخرين. فعلى سبيل المثال اكتشفت إحدى السيدات اللاتى اعتدن أن يحضرون حلقات البحث أنها تستخدم؛ بدون وعى منها؛ نبرة صوت لا تنسجم مع كلماتها. فهى تصر على قولها (لا، أنا لست مضطرة، أنا مستمتعة) عندما تختبرها، وهى تقول أيضا (لا، أنا لست حزينة، أنا مسترخية). وقد استمر هذا لفترة حتى أوشكت على البكاء، وقالت:

(الآن عرفت لماذا يقول أولادى دائما: (ماما، لماذا أنت غاضبة منا طول الوقت؟) بينما لا أكون غاضبة منهم دائما أكون فى بعض الأحيان مثارة قليلا).

وقد أخبرتنا نفس السيدة أن زملاءها فى العمل اتهموها بأنها دائمة التهكم فى حين أنها لا تقصد إلا قول الحقيقة. والأمر ببساطة أن التهكم نابع من الكلمات التى تتعارض مع نبرة الصوت، وبالتالى سيصدق الطرف الآخر المتلقى ما تنقله نبرة الصوت. ولنفترض أنك خذلت الفريق الذى تلعب معه وإذا بأحد يصيح: (رائع) مستخدما نغمة تعبر عن القلق، فإن هذا يختلف تماما عما لو كنت قد سجلت هدفا رائعا فيصيح نفس الشخص (رائع!) ولكن بنغمة توحى بالإثارة هذه المرة.

إذن فالانسجام له قاعدة واحدة لا تقبل التعديل وهى: إذا لم توح إيماءاتك ونبرة صوتك وكلماتك بنفس الشئ، فإن الآخرين سيصدقون الإيماءات. اذهب إلى شخص تعرفه وزم شفتيك وقل له (أنا فعلا أحبك) وأنت ترفع حاجبيك وتعقد ذراعيك. اسأل الآخرين عن رأيهم. والأفضل أن تجرب هذا أمام مرآة. الآن فهمت ما أعنيه. فإيماءاتك هى خير موصل لما تعنيه.

كن على سجيتك

هل تشعر بالعصبية عندما تقابل شخصا جديدا؟ فالشعور بالعصبية والشعور بالإثارة يشتركان فى كثير من الأشياء من الناحية الفسيولوجية: دقات عنيفة، اضطراب فى المعدة، تنفس سريع ومتلاحق، والحركات العصبية العامة. ولكن قد تدفعك إحدى هذه الحالات إلى أن تجرى مسرعا لتختبئ فى أقرب مكان مظلم فى حين تدفعك حالة أخرى وتحثك على التقدم للأمام. فعادة ما يصاحب العصبية شعور بالخوف مما يؤدى بطريقة تلقائية إلى زيادة سرعة الأنشطة الجسمانية. ولأن شعورك بالعصبية نابع من إدراك متزايد للموقف، فحاول أن توجه بعض هذا الإدراك ناحية إبطاء الانشطة الجسمانية وحاول أن تكون أكثر تأنيا. والتكتيك المتبع فى هذه الحالات هو أن تتخيل أن فتحات أنفك تقع تحت سرتك مباشرة وأن الانفاس التى تلتقطها تحدث من هذا المكان. فكلما أبطأت بطريقة مقبولة، زاد تحكمك فى الموقف.

كلما أسرعت فى إقناع نفسك أنك مثار ولست عصبيا، استطعت أن تقنع عقلك

اللاواعى وبسرعة أنك بالفعل تشعر بالإثارة. وفى الحقيقة فإن هذا هو ما يهم. فعندما تغير موقفك، فستتغير لغة جسدك ونبرة صوتك تباعا لكى تعكس موقفك الجديد. وتذكر أن معظم الناس متحمسون مثلك لإنشاء علاقة.

فعندما تكون مسترخيا وأنت تنتهج موقفا معينا، فإن الناس سوف يلاحظون أنك مميز وسوف يضعونك فى مرتبة أعلى من الآخرين ويتعاملون معك على أنك فرد مميز. وسوف تكشف عن الجوانب الإيجابية فى شخصيتك المميزة بسهولة وبطريقة تلقائية وسيكون عندك تحكم واع وثقة فى قدرتك على إنشاء أى علاقة تريدها.

هذا ويعد من المستحيلات أن تكون غير منسجم عندما تنتهج أى موقف نابع من داخلك سواء كان إيجابيا أو سلبيا. ولأن موقفك يسبقك، فهو يعد مكونا أساسيا من مكونات الانطباع الأول الذى تتركه على الناس الجدد.

لا تبذل مجهودا يفوق المعتاد؛ ففى دراسة قام بها الباحثون فى جامعة برينستون تم سؤال الطلبة من الجنسين عن الطرق التى يستحوذون بها على اهتمام الناس الذين يقابلونهم لأول مرة. وكانت المبالغة فى الحماس أحد أسباب الفشل. لا تحاول أن تبتسم رغما عنك، لا تحاول أن تتذاكى، لا تكن مؤدبا أكثر من اللازم، وتفاد أن تعامل الطرف الآخر باحترام زائد يكون على حساب احترامك لنفسك.

الناس يحبون من يشبههم

يهوى جارى الذى يسكن على الناحية الأخرى من الطريق صيد الأسماك وكذلك أولاده الاثنان اللذان يشبهانه كثيرا ويمشيان كما يمشى بالضبط يا لها من رابطة! أنا لا أصطاد السمك ولا أى من أبنائى الخمسة يفعل ذلك، ولكننا نشترك فى نفس الروح المرحة. يا لها من راحة! وعمتى التى تعيش فى اسكتلندا طبيبة وكذلك ابنتها. وهما تفكران بنفس الطريقة. مصادفة أخرى؟ ينحدر السمكرى فى قريتنا من ثلاثة أجيال متخصصة فى تلك المهنة. وقد كانت المرأة التى باعت لى الجبن فى سوق الأربعاء فى لايدن خارج أمستردام ترتدى نفس الزى الذى ترتديه أمها وابنتها اللتان معها فى نفس المجال.

ماذا يحدث إذن؟ هل هناك نمط معين يظهر؟ كيف يصبح هؤلاء الناس متشابهين إلى هذه الدرجة؟ لقد نشئوا على تصرف منسجم على عدة مستويات: جسدى وعقلى. فهم يتمتعون بالتآلف.

لقد كان الابن الأصغر لجارى يمسك صنارة الصيد بمنتهى الاحترام تماما كما يفعل والده منذ أن كان عمره ثلاث سنوات. وكان يجلس بنفس الطريقة التى يجلس بها والده، وينظر إليه بين الحين والآخر وهو يخبط الصنارة ليرى ما إذا كان يفعل ذلك بالطريقة الصحيحة أم لا: فهناك تعبير غير ملحوظ يقول له استمر، وآخر يقول له كن حذرا، وثالث يقول له لقد أخطأت فيما تفعله. فيستخدم الصبى فطرته لكى يتعلم من أبيه ومن إرشاده الماهر الذى يتمثل فى تعبيراته ولغة جسده، ومن وقت لآخر فى كلماته الرقيقة المشجعة. فهو الآن يستطيع أن يخيط الصنارة مثلما يفعل أبوه بالضبط.

التآلف الطبيعى

نحن نتعلم مهاراتنا الحياتية من خلال الإرشاد والعلاقة مع الآخرين، فتلتقط باستمرار إشارات من آبائنا وأمهاتنا وأقراننا ومعلمينا ومدربينا ومن التليفزيون والأفلام ومن البيئة، فيساعدنا هذا فى تعديل تصرفاتنا وتنظيمها عن طريق تآلفنا مع

تصرفات الآخرين وتكيفنا مع ردود أفعالهم العاطفية. فمنذ مولدنا ونحن نرفق أنفسنا مع الآخرين. فإيقاعات جسد الطفل الصغير تتآلف مع إيقاعات جسد الأم. ويتأثر مزاج الطفل بمزاج الأب. وتختار الطفلة لعبها المفضلة بحيث تتماشى مع ذوق أقرانها. ويطابق ذوق المراهق كل ما هو حديث في حين تتأثر اختيارات الكبار بالرفيق وبالأصدقاء وبالمجتمع.

ونحن نتآلف طول الوقت مع الناس المحيطين بنا، ونفعل هذا بصفة دائمة. فنحن لا نستطيع أن نحيا بدون ذلك ولا أن يتحقق نمونا بدونه. فنحن دائما نؤثر على تصرفات بعضنا، ففى كل دقيقة نتواجد مع الآخرين ونقوم بعمل تعديلات دقيقة فى تصرفاتنا تماما كما يفعل الآخرون. فهذا هو ما نعنيه بالتآلف. فنحن نعالج الإشارات بطريقة غير واعية وننقلها إلى بعضنا من خلال عواطفنا. فهكذا نكتسب قوتنا ومعتقداتنا، وهكذا نشعر بالأمان ونتطور. وهو السبب أيضا فى أن يحب الناس ويثقوا فى الذين يشبهونهم ويشعران بالراحة معهم.

الناس يوظفون آخرين يشبهونهم.

الناس يشترون من آخرين يشبهونهم.

الناس يواعدون آخرين يشبهونهم.

الناس يقرضون مالا لآخرين يشبهونهم.

وهكذا..

ربما لاحظت أنك تنجذب لبعض الناس فورا عندما تقابلهم لأول مرة وأنك لا تحس بأى شعور إطلاقا تجاه البعض الآخر. وقد تشعر بالكراهية سريعا ناحية بعض الناس. فهذا شئ حدث لنا جميعا، ولكن هل سبق وتوقفت لتتساءل لماذا يحدث هذا؟ لماذا تشعر بالثقة الطبيعية والراحة التى تصاحب العلاقة مع بعض الناس؟ فكر فى الناس الذين قابلتهم فى الأسبوع الماضى واستعرض هذه المقابلات فى عقلك وعش معها ثانية. ما الأشياء المميزة الموجودة فى الناس الذين أحببتهم والتى جعلتك تحبهم؟ لابد وأنكم تشتركون فى شئ ما؛ اهتمامات أو مواقف أو أسلوب تحرك. فالناس الذين يتآلفون مع

بعضهم عادة ما تكون بينهم أشياء مشتركة. فهؤلاء الذين يشتركون فى نفس الأفكار ولهم نفس الذوق فى الموسيقى والطعام ويقرءون نفس الكتب ويحبون نفس النوعية من الأجازات والهوايات والرياضات أو الأماكن التى تصلح لقضاء الأجازات سيشعرون بالراحة مع بعضهم البعض وسيحبون بعضهم أكثر من أولئك الذين لا يجمعهم شئ مشترك.

عندما أحاضر، أذهب إلى سبورة كبيرة وأكتب عليها:

I Like You! (أنا أحبك!)

ثم أضيف إلى هذه الجملة المبهجة حرفين لتصبح:

I Am Like You! (أنا أشبهك!)

فالحقيقة أننا نحب من يشبهنا، ونحس بالراحة مع الناس المألوفين لدينا. فكرة فى أصدقائنا المقربين. فالسبب وراء انسجامك معهم أنكم تشتركون فى نفس الآراء، وربما تكون طريقة تعاملكم مع الأشياء المختلفة واحدة. ومما لا شك فيه أنه يوجد الكثير لتتجادلوا فيه وتختلفوا بشأنه، ولكنكم فى الأساس متشابهون إلى درجة كبيرة.

فالعلاقة الطبيعية تتطور بين الناس ذوى الاهتمامات المتشابهة. فإذا كنت تشترك أنت وزميلك فى العمل فى حب سباقات السيارات، فإن هذا قد يكون أساسا لنمو علاقة بينكما. أو إذا كان عندك طفلان صغيران تذهب بهما إلى المنتزه بعد الظهيرة فتقابل أمهات يصطحبون أطفالهم إلى نفس المنتزه، يكون هذا أيضا أساسا لنمو العلاقة. فلابد أنك سمعت المقولة القائلة (الطيور ذوات الريش المتشابه يألف بعضها بعضا)، وكذلك فإن الناس تشعر بالراحة عندما تتواجد فى وسط أناس يشبهونهم.

فالعلاقة بالصدفة ليست مجرد علاقة سطحية، ولكنها تمتاز أيضا بالعمق. فالمبادئ المشتركة، والمظهر، والأذواق، والظروف تساهم كلها فى نمو العلاقة. فقد تشعر بالراحة مع أناس ذوى أصوات فصيحة ومعبرة أو مع أناس يمتازون بالحساسية فيتكلمون ببطء ونعومة. وقد تستمتع بصحبة الناس الذين يشركون الآخرين فى مشاعرهم عندما يتفاعلون أو أولئك الذين يخوضون فى الموضوع مباشرة بدون أن يحاولوا تنقيح

كلماتهم. فعندما تقيم علاقة بالصدفة، تكون قد قابلت شخصا نشأ على أسلوب مشابه لك أو طور هو بنفسه طريقة متشابهة لطريقتك.

فن الانسجام

ولكن لماذا ننتظر حدوث العلاقة بطريقة تلقائية؟ لماذا لا تتألف مع تصرفات الآخرين فى نفس اللحظة التى تقابلهم فيها؟ لماذا لا تستثمر 90 ثانية أو أقل من وقتك لإقامة علاقة بالتخطيط؟

انظر فى أى مطعم أو مقهى أو سوق تجارى أو أى مكان عام حيث يلتقى الناس وانظر حولك لتعرف من منهم (على علاقة) ومن منهم ليس على علاقة. فالأشخاص الذين على علاقة مع بعضهم يجلسون معا بنفس الطريقة. لاحظ الطريقة التى يميلون بها على بعضهم. لاحظ وضع الأيدى والأرجل. فالناس الذين على علاقة مع بعضهم متآلفون مثل الراقصين تماما: يلتقط أحدهما الكأس فيتبعه الآخر، يميل أحدهما للوراء فيفعل الآخر مثله تماما، يتكلم أحدهما برقة فيتكلم الآخر مثله. وتستمر الرقصة هكذا: وضع الجسم، الإيقاع، نبرة الصوت. الآن انظر إلى الناس الذين يجتمعون فى مكان واحد ولكنهم ليسوا متآلفين، ولاحظ الفرق. أى من المجموعات يحظى بوقت أفضل؟

لقد كنت ألقى كلمة منذ وقت قريب فى قاعة استماع فى لندن ولاحظت زوجين يجلسان فى الصف العاشر، وقد كانا يرتديان ثيابا جميلة، وبدا أنهما يهتمان بتناسق الألوان والأشكال. عندما نظرت إليهما كانا يجلسان بطريقة متطابقة، كانا يميلان إلى اليمين وهما يعقدان يديهما قريبا من مسند الكرسى. ثم قاما هما الاثنان بنقل وزنهما على مسند الكرسى الآخر مثل سباحين متزامنين مع بعضهما كأنهما يستجيبان لإشارة سبق الاتفاق عليها وهما يومئان برأسيهما ويبتسمان فى آن واحد. فقد أكدا كل شئ كنت أقوله. تعرفت عليهما فيما بعد وعرفت أنهما متزوجان منذ 47 سنه وقد كانوا سعداء ومتآلفين كلية.

هدفنا إذن أن نكتشف التآلف ونعدلها لكى نطبقها على الأنواع المختلفة التى نقابلها من البشر. فالسر وراء إقامة علاقة هو أن نتعلم كيف نوفق ما أطلق عليه البروفيسور مهرابيان حرف V الثلاثة للتفاعل الإنسانى السليم: المرئى، المسموع،

المنطوق؛ لكى نستطيع أن نتفاعل مع الآخرين عن طريق أن نبدو مثلهم بقدر الإمكان.

ولكن ألا يعنى هذا أننى زائف أو غير مخلص؟ لا. تذكر أننا نتحدث هنا عن دقيقة ونصف؛ فنحن لا نطلب منك تغييرا دائما وشاملا لشخصيتك. فكل ما ستفعله هو أن تتآلف مع شخص آخر لكى تجعله مستريحا وبالتالى تسرع ما قد يحدث بطريقة تلقائية لو أن لديك متسع من الوقت. فالفكرة ليست أن تجعل حركاتك ونبرة صوتك وكلماتك نسخا مكررة من الشخص الآخر، ولكن الفكرة أن تتصرف بنفس الطريقة التى تتصرف بها مع صديق لك.

فمهارات التآلف ما هى الا وسيلة للتواصل مع الآخرين الذين يعتبرون ملاذنا الأكبر. فبما أننا ننجذب ناحية بعضنا بالفطرة، بغرض الحصول على التعاون أو رد فعل عاطفى أو لإرضاء احتياجاتنا الجسدية، فإن التآلف يسرع من عملية توحدنا العقلى.

فعندما تسافر إلى بلد أجنبى، ستجد أن قابس مجفف الشعر أو ماكينة الحلاقة الآلية الخاصة بك لا يتطابق مع المقبس؛ فأنت تحتاج إلى محول لجعله يعمل أو بمعنى أخر وسيلة ربط تسهل وضع القابس فى المقبس وتمكن من تشغيله إن هذا هو ما يحدث بالضبط عندما تحتك بالآخرين، فأنت تحتاج إلى محول مثل مجفف الشعر أو ماكينة الحلاقة الآلية بالضبط ولذا فكر فى التآلف على أنه وسيلة تكيف تتيح لك أن تقوم بعمل صلات سلسلة بسرعة وكما تشاء.

فالتآلف هو وسيلتك إلى جعل الشخص الآخر مسترخيا وغير متحفظ وسعيدا بوجوده معك. فقط افعل ما يفعله الآخرون، وستصبح مثلهم حتى يقول الشخص الآخر لنفسه، (يوجد شئ ما فى هذا الشخص يجذبنى إليه، ولكننى لا أعرف ما هو!).

فكر فى التآلف وأنت تجدف بقاربك بجانب قارب شخص آخر موجها القارب فى نفس الاتجاه بنفس السرعة والتقط سرعة الشخص الآخر وضربته ونمط تنفسه وحالته النفسية ووجهة نظره. جدف كما يجدف الشخص الآخر.

فى إحدى الليالى منذ سنوات قليلة مضت كنت جالسا فى الشاليه الخاص بنادى التزحلق منتظرا أبنائى الاثنين حتى ينتهيا من تزحلقهما الليلى. وفجأة دخل أحد

جيراننا الذى يعمل محاميا والذى كان قد اعتاد أن يحيى أفراد عائلتى كلما رآهم بهز رأسه بأدب. وعندما رأيته قررت أن أجرب معه بعض طرق التآلف، فحددت النتاج الذى أريده (تذكر: اعرف ما تريده بالضبط)، وأننى سأستمر فى التآلف حتى يقوم بعمل إيماءة تؤكد صداقتنا. وقفت بهدوء تنظر إلى، وتلاقينا فى منتصف الحجرة الكبيرة.

(مرحبا)، قالها جارى وهو يضم شفتيه فى ابتسامة صغيرة ويصافحنى. كررت وراءه (مرحبا!) وأنا أقلد نبرة صوته وشكل وجهه ووقفته. وضع جارى إحدى يديه على فخذه وأشار بالأخرى ناحية نافذة الشاليه قائلا: (أننى منتظر أن ينتهى أبنائى من تدريبهم!).

(وأنا أيضا) قلت هذا وأنا أقلد إيماءاته. (أننى منتظر أن ينتهى أبنائى من تدريبهم).

تآلفت معه باحترام لمدة أقل من 30 ثانية من المحادثة الطبيعية الخالية من أى نوايا سيئة. وفجأة اندفع قائلا، (أتعرف؟ نحن لا نراك كثيرا أنت وعائلتك. لماذا لا تأتى لتناول العشاء معنا يوما ما؟).

حددنا الموعد فى نفس اللحظة ونفس المكان. وقد استطعت أن أقرأ ما حدث تقريبا من الطريقة التى التوى بها فمه. فقد كان يفكر، يوجد شئ ما فى هذا الرجل يجذبنى إليه ولكننى لا أعرف ما هو بالضبط فإذا كان قد ساوره الشك لحظة واحدة فى أننى أقلده ما كان ليقوم بتوجيه الدعوة إلى مطلقا.

المستأسد

السيد سذابو هو مالك لسلسلة كبرى من محلات السوبر ماركت وهو معروف في عالم التجارة بأسلوبه المخيف. وفي يوم ما دعا مديري الإنتاج المسئولين عن ثلاثة من أصناف البضائع المتنافسة والمعترف بها دوليا ليجتمعوا معه في إحدى محلات السوبر ماركت الخاصة به. قاد سذابو مديري الإنتاج الثلاثة عبر الممر الذي تعرض فيه وأخذ يوبخهم بشده على ما أسماه طريقة العرض المزرية لبضاعتهم. وبينما كان يلوح بذراعيه مشيرا إلي مواضع الأخطاء كان يرفع صوته ويخفضه، ومن وقت لآخر يتوقف لكي يحدق في أحدهم حتى أنه وخز بول (أحد المديرين الثلاثة) في كتفه بإصبعه. وفي نهاية خطبته العنيفة أومأ اثنان من المديرين المهزومين برأسيهما وقاما باختلاق الأعذار الأمر الذي أعطى سذابو فرصة أخرى للهجوم عليهم وتقريعهم.

كان بول يتآلف بمهارة مع الحالة النفسية والأساليب العامة والخاصة شذابو منذ بدأ في حديثه العنيف. وعندما حان الوقت لكي يتفاعل مع المدير الغاضب، أصبح بول مثل سذابو بالضبط؛ ولكن بطريقة لا توحي بالتهديد مطلقا. استخدم بول إيماءات متشابهة بذراعه، واستخدام نفس نبرة الصوت والسكتات والموقف حتى أنه وخز سذابو في كتفه وهو يقول: (أنت على حق تماما).

وبينما كانوا يتحدثون لمدة دقيقة هدأ بول من إيماءاته وكذلك فعل سذابو. وعندما انتهوا من الحديث وضع سذابو يده حول كتف بول وقاده إلى نهاية الممر، ثم ناد على أحد العاملين في السوبر ماركت وقال له، (اعمل على أن يحصل هذا الرجل على أقصى قدر من التعاون). فقد نجح بول في الدخول إلى عالم سذابو وقاده بسرعة ومهارة واحترام إلى النتيجة التي أرادها بالضبط. لقد اقتربت منه وأنا انتهج موقفا إيجابيا دافئا، وبرغم أنني كنت أتآلف معه، فقد كنت أفعل هذا على السطح فقط. فقد واجهته وجعلت جسدي في مواجهة وضعه الجسماني واستخدمت إيماءات وتعبيرات وجه متشابه له. وقد كان من السهل أن أتوافق من الجزء الصوتي بما فيه نبرة صوته وسرعته. وقد استعملت كلمات متشابهة. إن الأمر يبدو معقدا عما كان. ولكن الموضوع برمته استغرق بضع ثوان، وكان شيئا ممتعا. فلقد كنت أتمنى حقا أن أتعرف على جاري هذا

وكانت هذه هى الفرصة المثالية لذلك. وأنا متأكد أن كلا منا فى أصابته الرعشة التى يحدثها الناس فى بعضهم؛ رعشة تكوين علاقات جديدة. فلا يوجد شئ فى هذا العالم أكثر إثارة من التواصل وإنشاء علاقة قد تؤدى إلى صداقة جديدة أو علاقة جديدة.

ماذا عن الأشخاص ذوى الطباع الصعبة؟ كثيرا ما يسألنى الناس عما أفعله عندما أقابل شخصا محملا بكافة الأساليب الدفاعية: فك مضموم، أذرع منعقدة بطريقة دفاعية، أيد مدسوسة داخل الجيوب. وما أفضل طريقة للتعامل مع الشخص الخجول، أو المستأسد، أو كثير الشكوى، أو المغرور، أو العدوانى؟ ليس هدف هذا الكتاب إعطاء تعليمات مفصلة عن كيفية التعامل مع الأشخاص صعبى المراس، ولكن يوجد بعض التوجيهات.

فالقاعدة الأولى عندما تصادف شخصا صعب المرس أن تسأل نفسك هذا السؤال: (هل أحتاج فعلا إلى أن أتعامل مع هذا الشخص؟)، فإذا كانت الإجابة بالنفى، فاتركه وشأنه. وإذا كانت الإجابة نعم، فاسأل نفسك ماذا تريد بالضبط ما النتاج الذى ترغب فيه؟ وليس ما هو الشئ الذى لا تريده أن يحدث. (أتذكر KFC؟).

عندما تتآلف مع الأشخاص ذوى الطباع الصعبة، فمن المهم أن تفعل هذا بطريقة لا توحى بالتهديد. فبمجرد أن تنسجم نبرة صوتك وجسدك مع نبرات صوتهم وأجسادهم تستطيع أن تبدأ فى التفاعل معهم. اجعل ذراعيك حرين، واجعل كتفيك مسترخيين، وانظر لترى إذا كانوا يحذون حذوك؛ إذا لم يستجيبوا، فارجع إلى وضعك الأصلى لمدة دقيقة وحاول مرة ثانية.

كلمة بخصوص الأشخاص الخجولين: حاول أن تكتشف ما يهتمون به. حاول أن تتآلف مع تحركات جسدهم ونبرة صوتهم، اسألهم بترو كثيرا من الأسئلة التى لا تتطلب إجابة محددة (انظر الفصل القادم)، حتى تظهر لك بوادر الحماس عندهم. انتهج نفس موقفهم ثم أخرجهم منه تدريجيا. أمل جسدك للأمام وترقب أن يفعلوا المثل؛ إذا لم يفعلوا مثلك، فارجع إلى وضعك الأصلى وابدأ فى التآلف مع أى شئ آخر، وسوف تتعجب من النجاح الباهر لهذه الطريقة.

متى أبدأ فى التآلف؟ لا تجعل أكثر من ثانيتين أو ثلاثة تمر حتى تكون قد بدأت.

تذكر التسلسل المذكور فى الفصل الثانى: الافتتاحية (موقف إيجابى ولغة جسد غير متحفظة)؛ القلب (موجه ناحية الشخص الآخر)؛ العين (كن أول من يبدأ بتلاقى العيون)؛ الابتسامة (كن أول من يبتسم)؛ (مرحبا!) (عرف نفسك)؛ الانحناء (أظهر الاهتمام وأنت تبدأ فى التآلف).

فأى شئ من شأنه أن يزيد من مساحة الاهتمامات المشتركة ويقلل من المسافة الفاصلة بينك وبين الشخص الآخر يعد شيئا جيدا. وأسرع طريقة لعمل هذا أن تتآلف مع أكبر قدر ممكن من مظاهر الشخص الآخر؛ انتهج نفس الموقف وافعل نفس الحركات؛ وتكلم بنفس الطريقة.

التآلف مع الموقف

التآلف مع الموقف أو (الانسجام المتعدد) (لكى نعطيه اسما علميا) يأخذ فى الاعتبار المكان والحالة النفسية. يحدث هذا التآلف مع الموقف مثلا عندما تقف بجانب زميل لك تم اضطهاده مثلا، أو عندما يربط أحد الوالدين بين مشكلة ابنهما وبين الواجب المدرسى، أو عندما تشارك زميلك فرحته بالترقية الجديدة.

فعندما يشترك الناس مع بعضهم فى أمور معينة، فإنهم سريعا ما يتآلفون ويكون هذا فى صورة تنهدات يائسة أو فى صورة صيحات فرحة.

التقط مشاعر الآخرين. تآلف مع حركاتهم، ونمط تنفسهم، وتعبيراتهم فى الوقت الذى تتماثل فيه معهم. انفعل مع الحالة النفسية التى تنقلها أصواتهم واعكسها فى صوتك.

التآلف مع لغة الجسد

التآلف لغة الجسد 55 % من تفاعلنا كما تعرفون. هى أوضح وأسهل سمة تتآلف معها فى طريقك لإقامة علاقة. فإذا لم تستفد بأى شئ من هذا الكتاب إلا تنمية قدرتك على التآلف مع لغة الجسد الخاصة بالآخرين، تكون قد قطعت أميالا لم تقطعها فى الشهر الماضى.

والتآلف مع لغة الجسد ينقسم إلى مجموعتين واسعتين: التطابق، وهذا يعنى فعل

نفس الشئ الذى يفعله الشخص الآخر (تحرك هى يدها اليسرى، فتحرك أنت يدك اليسرى)، والانعكاس، ويعنى أنك تتحرك وكأنك تقلد الشخص الآخر فى مرآة (يحرك هو يده اليسرى، فتحرك أنت يدك اليمنى).

فعل ما يأتى بتلقائية

خرج ديف للبحث عن هدية لزوجته فى عيد زواجهما. وقد استقر ذهنه على شيئين: إما أن تكون الهدية أحدث جهاز كمبيوتر وإما لوحة يعلقانها فى حجرة الطعام.

\وعندما ركن ديف سيارته قرب السوق التجارى كان الأسهل له أن يذهب إلى محل الكمبيوتر أولا. ولحسن الحظ كان الوقت فى منتصف النهار ولم يكن المحل مزدحما. اقترب ديف من المنضدة التى يجلس عليها بائع يرتدى بدلة داكنة ويهز رأسه مبتسما. وما أن بدأ البائع يشرح الفروق بين الأجهزة الحديثة المختلفة حتى رفع رجله اليمنى ووضعها على كرسى منخفض كان موضوعا بجانبه فى مكان ما. ثم مال على ركبته اليمنى مفكرا واستمر فى شرحه. وفجأة لم يستطع ديف الانتظار أكثر من هذا واندفع خارج المحل. فالأمر لم يكن أن ديف ينقصه الاهتمام، ولكن البائع برجله المرفوعة لم يكن يتآلف مع وضع ديف الجسمانى مما جعله يشعر بعدم الراحة.

وقد كانت قصة مختلفة تماما فى معرض الفنون. وقف ديف أمام لوحة بهره جمالها وانتهج وقفة متأملة: الوزن على رجل واحدة، الأذرع منعقدة مع وضع يد واحدة على الذقن وإصبع محيط بالشفاة. وبعد دقيقة تقريبا أدرك ديف وجود شخص ما واقف بجانبه بهدوء وسمع صوتا هادئا ومساندا يقول ببساطة، (جميلة، أليس كذلك؟).

(نعم، إنها جميلة حقا) أجاب ديف بصوت عميق.

(دعنى أعرف إذا كنت تريد مساعدتى)، قالت السيدة الواقفة بجانبه هذا ثم انسحبت وذهب إلى مكان آخر من القاعة.

وفى خلال خمس دقائق كان ديف قد قام بشراء اللوحة. فقد بدا أن هذا هو ما يجب أن يفعله.

فقد شعر ديف بالراحة بمجرد أن نظر إلى اللوحة. وقد تسللت المرأة إلى جانبه

واتخذت نفس لغة جسده وانتهجت نفس موقفه. فلقد تواصلت مع ديف عن طريق التآلف وغير المجهد: 55 % لغة الجسد، 38 % نبرة الصوت، 7 % الكلمات: حروف V الثلاثة للتفاعل.

وقد تفكر، ألن يلاحظ الآخرون أننى أقلد تصرفاتهم؟ فى الحقيقة لن يلاحظوا شيئا إلا إذا كان التقليد شديد الوضوح. تذكر أنه يجب أن تكون حركاتك ماهرة وتوحى بالاحترام. فإذا حدث أن وضع أحدهم إصبعه فى أذنه وقلدته، فإنه سيلاحظ ذلك. ولكن عندما يكون الشخص منهمكا فى الحديث، فلن يلاحظ محاولاتك الماهرة فى التآلف.

إيماءات معينة. إن التآلف مع حركات اليد والذراع عن طريق التطابق والانعكاس سهل وتلقائى. فبعض الناس ترفع أكتافهم عندما تتحدث بينما يلوح الآخرون بأيديهم وهم يعبرون عن نفسهم. افعل كما يفعلون. إذا وجدت الأمر غير مريح فى البداية، فتمرن عليه تدريجيا حتى تصبح خبيرا فى التآلف. فمجرد ملاحظتك الأنواع المختلفة من الإيماءات يعتبر خطوة كبيرة لأن تجعل الناس تحبك فى 90 ثانيه أو أقل.

وضع الجسم. يعرف وضع الجسم ككل على أنه موقف الجسد. فهو يوضح كيف يقدم الناس أنفسهم وهو مؤشر دال على الحالة العاطفية. ولهذا فنحن نستخدم أحيانا تعبير (انتهاج موقف) لكى نشير إليه. فعندما تنتهج بدقة الموقف الجسدى لشخص آخر تستطيع أن تكون فكرة واضحة عن شعوره.

حركات الجسد العامة. لاحظ حركات الجسد العامة للشخص الآخر وطابقها أو اعكسها بطريقة هادئة سواء كان هذا فى مقابل عمل أو فى أثناء محادثة أمين الصندوق فى متحف ما. فإذا كان الطرف الآخر يضع رجلا على رجل، فافعل مثله؛ وإذا كان يستند على البيانو، فافعل هذا أيضا. وإذا كانت هى تجلس مائلة جانبا على الكرسى، فاجلس مثلها؛ وإذا كانت تقف واضعة يديها على فخذيها، فافعل كما تفعل. فالتآلف مع حركات الجسد مثل الانحناء والمشى والدوران شئ سهل.

انحناءات الرأس وإيماءاتها. هذه هى أبسط الحركات التى يمكن التآلف معها. إن مصورى الأزياء يعرفون أن الإحساس الذى يتمثل فى أى صورة غلاف مبهرة يأتى من التلميحات التى تنشأ عن انحناءات وإيماءات الرأس الماهرة. فالوجه مهم ولكن الزاوية

هى التى تحمل الرسالة. فانتبه جيدا إلى زوايا الوجه. فمعظم الأطباء والمعالجين الماهرين يتآلفون مع انحناءات وإيماءات الرأس بدون أن يفكروا طويلا، فكأنهم يقولون (أنا أسمعك، أنا أفهم ما تقول، وأشعر بما تشعر به).

تعبيرات الوجه. بالإضافة إلى انحناءات الرأس وإيماءاتها، فإن التآلف مع تعبيرات الوجه يوضح التفاهم والاتفاق. فهذا يحدث بصورة طبيعية. فعندما يبتسم الشخص الآخر لك، فالطبيعى أن ترد له الابتسامة. وعندما تفتح هى أعينها على اتساعهما فى دهشة، فافعل المثل. انظر حولك فى أقرب عشاء أو مأدبة تحضرها ولاحظ كيف يفعل الناس تربطهم علاقات قوية هنا طول الوقت. فهذه طريقة سهلة وطبيعية وموثوق فيها لجعل أى شخص يحبك فى 90 ثانية أو أقل. فأنت تستطيع أن تطابق نفس كمية ونفس أسلوب تلاقى العيون الذى قد يكون مباشرا أو سريع الزوال أو خجلا؛ فمهما كان، فعليك أن تلتقطه وترده بنفس الطريقة.

التنفس. انتبه جيدا للتنفس. هل هو سريع أم بطئ؟ هل هو عال فى الصدر أم منخفض فى الصدر أم قادم من البطن؟ فأنت عادة تستطيع أن تعرف كيف يتنفس الناس عن ملاحظتك لأكتافهم أو التنيات الموجودة فى ملابسهم. فالتآلف مع تنفسهم يكون مريحا ومهدئا لهم. فأنا أدرب المتطوعين الذين يجلسون مع مرضى السرطان على كيفية إقامة علاقة مع هؤلاء الناس. وهذا أول شئ أؤكد عليه. تنفس معهم الشهيق والزفير. وعندما تتحدث ابدأ وهم يخرجون الزفير فهذا له تأثير مهدئ للغاية.

الإيقاعات. تنطبق نفس القاعدة على أى شئ إيقاعى. فعندما تدق هى بقدمها، دق بقلمك؛ وعندما يومئ هو برأسه اربت على فخذك. ففى الظروف العادية عندما نحس تطبيق هذا، فإن هذه الطريقة تنجح بكفاءة طالما كانت خارج نطاق الإدراك الواعى. أما إذا لم يكن الأمر كذلك، فإن الصوت الذى ستسمعه سيكون صوت باب يغلق بعنف؛ أو قد يكون أسوأ من هذا. استخدم فقط التعقل وحسن التصرف.

تمرين على الانسجام

منسجم وغير منسجم

ستحتاج شخصين آخرين لهذا التمرين؛ س و ص. س هو أول من يقوم بعمل الحركات؛ ثم يتآلف ص مع حركات س، وستكون أنت الملاحظ.

يتحدث س وص عن أى شئ يريدان وهم جالسان أو واقفان أو ماشيان يتحرك س بطريقة ما حتى يتيح له التآلف مع بعض حركات الجسد والإيماءات. بعد دقيقة تقريبا، اطلب منهما أن يتوقفا عن التآلف. وعند هذه المرحلة يقوم ص بإساءة التطابق مع حركات س. بعد دقيقة أخرى، اطلب من ص أن يعاود التآلف مرة ثانية. وبعد دقيقة أخرى اطلب منهما أن يتوقفا ثانية. وفى النهاية اطلب منهما أن يتآلفا قبل أن تنهى التدريب.

الآن بدل الأدوار مع س أو ص. استمروا فى التبديل حتى يقوم كل واحد منكم بدور مختلف فى التمرين. قوموا بمقارنة ملاحظاتكم فى نهاية كل دور. ستكون الملاحظات شبيهة كالاتى: (عندما توقفت عن التآلف أحسست كأن حائطا ضخما حال بينى وبين الطرف الآخر)، و (عندما توقفنا عن التآلف هبط مستوى الثقة بيننا).

تستطيع أن تجرب هذا وحدك. تآلف مع شخص ما لمدة دقيقتين، ثم قم بإساءة التطابق مع حركاته لمدة دقيقة قبل أن تعاود التآلف ثانية. كرر هذا مرة أخرى ولاحظ الفرق: سيكون الفرق ملموسا.

التتبع

عندما تجلس وتتحدث مع صديق لك قد يحدث أن يضع أحدكما رجلا على الأخرى فيتبعه الآخر بدون تفكير. هذا يعنى أن أحدكما يتتبع الآخر وهذه علامة أكيدة على انكما على علاقة.

عندما تصبح بارعا فى التآلف بسرعة، ان تقوم بإجراء اختبار لمعرفة كيف تسير علاقاتك. بعد ثلاثة أو أربع دقائق بغض النظر عما حدث مسبقا وبدون أن يدرك الشخص الآخر ما تقوم به، قم بفعل حركات ماهرة مستقلة عن تآلفك مع الشخص

الآخر، مل للوراء أو اعقد ذراعيك أو احن رأسك قليلا. إذا تتبعك الشخص الآخر، فأنتما متآلفان وعلى علاقة حيث يقوم الشخص الآخر بطريقة لا إرادية بتتبع حركاتك. فإذا احنيت رأسك احنت هى رأسها؛ وإذا وضعت رجلا على رجل قام هو بفعل المثل. غير فقط ما تفعله؛ قم بعمل حركات ما أو بدل من نبرة صوتك؛ ولاحظ ما إذا كان الشخص سيطابق أو يعكس ما تفعله أم لا. فتستطيع أن تتأكد بهذه الطريقة إذا كنتما على علاقة أم لا. فإذا لم يتتبع الطرف الآخر حركاتك، فارجع ثانية إلى التآلف مع حركاته لدقائق قليلة وأعد الكرة ثانية حتى تنجح.

التآلف مع الصوت

يمثل الصوت 38 % من التفاعل الذى يحدث وجها لوجه. فهو يعكس مشاعر الطرف الآخر أو بمعنى آخر يعكس موقفه. فالناس المرتبكون يبدو الارتباك فى صوتهم، والناس ذو الموقف الفضولى يبدو التساؤل فى صوتهم. وأنت تستطيع أن تتعلم كيف تتآلف مع هذه الأصوات.

نبرة الصوت. لاحظ العواطف التى تنقلها نبرة الصوت. تفاعل مع هذه العواطف واشعر بها واستخدم نفس نبرة الصوت.

مستوى الصوت. هل يتكلم الشخص الآخر بصوت منخفض أم بصوت عال؟ ففائدة التآلف مع مستوى الصوت لا تكمن فى التآلف نفسه، وإنما تكمن فيما يمكن أن يحدث إذا لم تفعل هذا. فإذا كنت بطبيعتك من أصحاب الصوت الجهورى وقابلت شخصا يتحدث برقة وتحفظ، فإن هذا الشخص سيشعر براحة أكثر مع إنسان يتحدث بنفس النبرة الرقيقة. وعلى العكس من هذا، فإن الشخص المرح ذا الصوت العالى سيتآلف بالقطع مع شخص يشع نفس الدرجة تقريبا من الحيوية والمرح.

السرعة. هل يتحدث الشخص الآخر بسرعة أم ببطء؟ فالفرد الذى يتحدث ببطء، ويفكر جيدا وهو يتحدث قد يرتبك ويحس بعدم الاستقرار مع متحدث سريع، كما قد يسبب المتحدث البطئ المتأمل حالة من التشتت وعدم التركيز لشخص يفكر بسرعة. فالتحدث بنفس سرعة شخص ما تتساوى مع الأهمية مع المشى بنفس سرعته.

طبقة الصوت. هل يتجه الصوت إلى أعلى أم إلى أسفل؟ فطبقة الصوت هى طريقة لتغيير مستوى الطاقة عند شخص ما. عندما ترتفع مستوى وطبقة الصوت تصبح مثارا، وعندما تخفضها تصبح أهدأ وتقترب من المودة التى ترفع عن الهمسات.

الإيقاع. هل الصوت متدفق أم مفكك؟ فبعض الناس يتحدثون وكأنهم يعزفون لحنا فى حين أن البعض الآخر يتحدث بطريقة عملية ونظامية.

الكلمات. استعمال الكلمات المفضلة لشخص آخر طريقة فعالة للتآلف معه. وسوف نقوم باكتشاف هذا العالم المذهل فى الفصل التاسع.

إن التآلف يتيح لك أن تنسجم مع الآخرين وتكون فهما عميقا لدوافعهم. تدرب على التآلف فى كل أنشطة حياتك سواء كنت فى مقابلة عمل أو فى محطة الأتوبيس أو وأنت تتعامل مع أبنائك أو أنت تقوم بتهدئة زبون ثائر أو وأنت تتحدث إلى أمين الصندوق فى بنك ما أو مع بائع الزهور أو مع النادل فى مطعم ما. فأنت لن تتوقف عن الاحتكاك بالناس. اجعل التآلف جزءا من حياتك فى الأيام القليلة القادمة حتى تبرع فيه بدون أن تحاول ذلك؛ وحتى يصبح جزءا من طبيعتك.

أسرار التفاعل

لا تتكلم طوال الوقت؛ استمع أيضا

ها أنت ذا! لقد قمت بتقديم نفسك لشخص جديد. لقد تذكرت أن تكون لغه جسدك غير متحفظة وأن يوحى جسدك ونبرة صوتك وكلماتك بنفس الشئ. لقد كنت ابدأ بالابتسام وبتلاقى العيون. لقد قدمت نفسك، والمثير للدهشة أنه مع مرور ثلاث ثوان فأنت لا زلت تستطيع تذكر اسم الشخص الآخر. لقد بدأت فى التآلف وتشعر بالثقة أن العلاقة تتطور. ولكن ماذا سيحدث الآن؟

لقد حان وقت التحدث. والتحدث هو طريقة فعالة لإقامة علاقة ولتوثيق روابط الصداقة. وهو يحدث على مرحلتين متساويتين فى الأهمية: التحدث والإنصات. أو كما ستقرأ حالا توجيه الأسئلة ثم الإنصات باهتمام.

فربما وجدت نفسك ذات مرة تريد التحدث إلى شخص ما وإذا بك تحس فجأة بأن لسانك منعقد وأنك تشعر بالخجل من توجيه الحديث إليه. أو ربما أحسست أن معدتك تغوص فى جسدك وأنت تتخذ مقعدك فى الطائرة بجانب شخص يبدو عليه التميز ولا تجد طريقة لبدء الحديث معه بدون أن تشعر بالخجل. ماذا سيقولون عنى؟ هل أنا ممل؟ هل أنا متطفل؟ والأهم من هذا: كيف أبدأ؟

فالفكرة أن تجعل الشخص الآخر يتحدث ثم تكتشف الموضوعات التى تهمه فتبدأ فى التآلف معه. فهذا هو مجال الأحاديث البسيطة التى تؤدى بعد ذلك إلى إقامة العلاقة. ومن هنا ستبدأ بحثك عن الاهتمامات المشتركة والطرق التى تؤدى إلى إقامة العلاقة. وإذا كانت الأحاديث الجادة تتناول موضوعات جادة مثل السياسة ونزع السلاح النووى، فإن الأحاديث البسيطة هى كل شئ آخر: موقعك الشخصى على شبكة

الانترنيت، تجديد حمامك، مخالفة على السرعة، أو حتى لون السيارة الرياضية الجديدة التى اشتراها ابن عمك.

توقف عن الكلام وابدأ فى توجيه الأسئلة!

إن المحادثة هى التى تكفل لنا أن نكتشف ما فى داخل الآخرين، أو تتيح لنا أن نوصل رسالة، أو كلا الأمرين. والأسئلة هى الشمعة التى تضئ الحديث. ويجب أن تعرف أن هناك نوعين من الأسئلة: الأسئلة التى تجعل الطرف الآخر غير متحفظ معك، وتلك التى تجعله ينتهج موقفا حذرا للغاية. فالأسئلة تعمل بسهولة وتكون النتائج مضمونة، لذا تأكد من نوعية الأسئلة التى تلقيها على الطرف الآخر.ها هو الفرق! الأسئلة المفتوحة تتطلب شرحا وبالتالى تدفع الطرف الآخر إلى أن يقوم بالتحدث. أما الأسئلة المغلقة فتتطلب إجابة بنعم أو بلا. فالمشكلة التى ستواجهك إذا استخدمت الأسئلة المغلقة أنك بمجرد أن تتلقى إجابة تكون قد عدت من حيث بدأت؛ وسوف تكون مضطرا لتوجيه سؤال آخر للحفاظ على المظهر الخارجى للمحادثة.

طريقة بسيطة للبدء فى المحادثة: ابدأ بجملة عادية عن المكان أو عن المناسبة، ثم اسأل سؤالا مفتوحا.

ويفضل أن تسبق السؤال المفتوح بجملة مفتوحة. أفضل نوع من الجمل التى تحفز على إقامة العلاقة الجمل المرتبطة بشئ مشترك بينك وبين الشخص الآخر: الاجتماع أو الحفلة التى تحضرونها، حدث مهم أو مثير؛ أو حتى حالة الطقس هذه الأيام! فنحن نطلق على هذه النوعية من الجمل جملة المكان المناسبة وتتضمن الأمثلة التالية: (يا لها من حجرة رائعة). (انظر إلى هذه الكمية من الطعام). (لقد كانت الخدمة ممتازة). (إن زوجتى تحفظ بعض مقطوعاتك الموسيقية على البيانو عن ظهر قلب). (إنه لم يعرف إطلاقا ماذا صدمه). وهذه النوعية من الجمل.

ثم يأتى بعد ذلك السؤال المفتوح: (من أين تأتى هذه الزهريات فى اعتقادك؟)، (هل كنت على معرفة وثيقة به؟) فعندما يكون سؤالا مفتوحا فستضمن أن تتلقى معلومات تلقائية وبسرعة.

استخدم كلمات افتتاحية. فالمحادثة الجيدة مثل لعبة التنس حيث تنتقل الكلمات للأمام وللخلف كالكرة تماما طالما أن هناك اهتماما متبادلا. وعندما تخرج الكلمات من الملعب، فهذا هو الوقت للبدء ثانية فى اللعب. فالسؤال المفتوح يساوى الرمية الجيدة.

فتبدأ الأسئلة المفتوحة عادة بواحدة من ست كلمات محفزة لبدء المحادثة: من؟ متى؟ ماذا؟ أين؟ كيف؟ فهذه الكلمات تتطلب تفسيرا أو رأيا أو شعور ما: (كيف تعرف هذا؟)، (من أخبرك بهذا؟)، (من أين تأتى هذه المعلومة فى رأيك؟)، (متى وصلت إلى تلك النتيجة؟)، (لماذا يجب أن أكون مهتما؟)، (ما فائدة هذه الكلمات؟)، فهذه الكلمات تساعدنا على إقامة العلاقة وعلى التواصل لأنها تجبر الطرف الآخر على أن يبدأ الافتتاحية ويبدأ الحديث.

وتستطيع أن تدعم هذه الكلمات المحفزة للمحادثة بإضافة بعض الأفعال الحسية: يرى، يخبر، أو يشعر. عندما تستعمل هذه الكلمات، فكأنك تطلب من الشخص الآخر أن يخوض فى عالمه ويحضر شيئا خاصا ليريه لك. (أين ترى نفسك السنة القادمة فى مثل هذا الوقت؟)، (أخبرنى لماذا قررت أن تقضى أجازتك فى بالى؟)، (ما شعورك وأنت تأكل الكالاماري؟).

تجنب الكلمات المغلقة. ستدفعك هذه الكلمات إلى أن تلعب التنس وحدك أمام حائط من الطوب. فعكس الكلمات المفتوحة هذه التراكيب الاستفهامية: (هل أنت...؟ هل تفعل..؟ هل سبق لك أن...؟).

بمعنى آخر فإن أى كلمات استفهامية من أفعال يكون أو يملك أو يفعل من شأنها أن تمحو كل الفرص أمام المحادثة التى تمهد بدورها الطريق لإقامة العلاقة. هذه الكلمات تتطلب إجابة من كلمة واحدة: (نعم أو لا). ثم تكون مضطرا إلى أن تسأل سؤالا آخر. فأنت كذلك لا ترمى إلى شئ محدد:

(هل أنت متأكد؟).

(نعم). (هل تأتى إلى هنا كثيرا؟)

(لا).

(هل سبق وفكرت فى أن تترك كل شئ تفعله وتذهب لتمارس رياضة القفز من المرتفعات فى منتصف الظهر؟).

(نعم).

(هل أدركت أنه مهما كانت أسئلتك طويلة وممتعة، فإنك سوف تحصل على إجابة من كلمة واحدة إذا بدأت أسئلتك بكلمات مغلقة؟).

(أوه).

تمرن لمدة يوم كامل على أن تسأل أسئلة وأن تجيب على الأسئلة بسؤال. وكنوع من التغيير اسأل أسئلة مفتوحة فقط، وسوف تفهم ما نقصده.

الكلمات المغلقة لها استخداماتها أيضا: فى قسم الشرطة أو مع موظفى الجمارك، حيث إن بعض القائمين على حفظ النظام تم تدريبهم عليها لكى يتمكنوا من الحصول على إجابات صريحة ومباشرة. ولكننى أحب أن أذكر أى واحد منكم سبق له أن كان طرفا مستقبلا فى واحدة من هذه المحادثات أنه لم يحب الشخص الآخر فى ٩٠ ثانية أو أقل!

المقابلات بالصدفة

كثيرا ما تجد نفسك متواجدا فجأة مع شخص متميز لدرجة أنه لا يمكنك أن تتمنع عن التواصل معه. ويبدو أن هذه اللحظات الجميلة تتزامن مع نفس الثانية التى يتجمد فيها عقلك وتبدأ فى الشعور بالارتباك: ماذا أقول؟ ماذا أفعل؟ أين أنظر؟ ماذا سيظن الناس عنى؟ استمر فى هذا الخط من الأسئلة التى توجهها لنفسك ولن تجنى شيئا إلا العرق، وقلبا ينبض بسرعة شديدة، ووجها محمرا، ولغة جسد حمقاء.

إن أسهل هذه المواقف هى اللحظة التى تجمع اثنين منكما سويا: تجلسان بجانب بعضكما فى القطار أو فى الطائرة أو فى الأتوبيس، أو تستقلان المصعد سويا، أو وأنتما فى المغسلة أو فى بهو الفندق، أو تعملان فى كشكين متقابلين فيى محل تجارى، أو تتأكدان من نضج الفاكهة الموضوعة على نفس الرف فى السوبر ماركت. ففى هذه المواقف يكون لديك بالفعل شئ مشترك تبدأ به التعارف.

(مرحبا) أو (أهلا وسهلا) أو (صباح الخير) مصحوبة بابتسامة هى طرق فعالة لبدء التعارف وللحصول على رد فعل. والابتسامة من الطرف الآخر تدل على أنك تسلك الطريق الصحيح. اجعل هذه الابتسامة بسيطة وغير متطفلة، واجعلها أيضا دمثة وسعيدة ومضيئة. لا تقترب من الطرف الآخر أكثر من اللازم وإلا سترفض. فأنت تريد الناس أن تقول، (لقد قابلت رجلا لطيفا جدا هذا الصباح)، وليس (لقد حاول هذا المنحرف المثير للاشمئزاز أن يتقرب إلى).

وفى اللحظة التى تتأكد فيها أن الطرف الآخر يستجيب جيدا للتفاعل تستطيع أن تبدأ ببعض الجمل الافتتاحية الأكثر تحديدا. وتعمل الجملة الافتتاحية بصورة أفضل لو كانت فى شكل سؤال مفتوح، ولكنك قد لا تجد دائما سؤالا مفتوحا يبدو تلقائيا. ففى بعض الأحيان تضطر أن تبدأ بسؤال مغلق أو بجملة المكان/ المناسبة: (هل تعرف متى يغلق هذا البنك اليوم؟) أو (يا لها من عاصفة!)، لذا تأكد من أنك حاضر بسؤال مفتوح ليكمل ما بدأته فى حالة إذا حصلت على نعم أو لا كإجابة.

والأمثلة التالية هى امثله (للافتتاحيات) التى يمكن أن تجربها بمجرد أن تقول أهلا بك أو تتبادلا الابتسامات. اسبقها كلها بجملة المكان/ المناسبة.

فى أى مكان

من أين أنت؟

أنا لم أذهب إلى هناك أبدا. كيف يبدو المكان؟

كيف انتهى بك الحال إلى هنا؟

فى القطار أو الطائرة أو الأوتوبيس

كم يوما ستقضيها فى سترانفورد؟

من أين أنت؟

هل كنت تعيش هناك؟ إذا كانت الإجابة نعم، فجرب: أنا لم أذهب إلى هناك أبدا. كيف يبدو المكان؟ وإذا كانت الإجابة لا، فقل: هل عشت فى مكان آخر؟

كم ساعة ستقضيها فى السفر؟

ما رأيك فى أمتراك/ إير إيطاليا/ هذه النوعية من الأتوبيسات الجديدة؟ جميلة جانبية مثيرة: عندما يقابل الأمريكيون القادمون من الشمال أحدا للمرة الأولى، فإنهم يقولون: (ماذا تعمل؟) فى حين أن الأوروبيين يفضلون (من أين أنت؟).

فى السوبر ماركت

إذا كنتما تقفان فى الصف الخاص بالسمك الطازج وتحدقان فى المكرونة المعروضة أمامكما، فأنتما بالفعل تشتركان فى شئ ما.

كيف تعرف أن هذه الحقيبة تحتوى على بلح بحر يكفى لشخصين؟ هل تستطيع أن تشرح لى الفرق بين المكرونة الطازجة وتلك المعبأة فى علب؟

كيف أعرف إذا كانت هذه طازجة أم لا؟

هل تعرف أين يحتفظون بحقائب الغلة؟

هل سبق أن جربت هذه النوعية من الصلصة/ الحلوى المجمدة/ عش الغراب؟

إذا كانت الإجابة نعم، فقل: ما طعمها؟ أو ما شكلها؟ إذا كانت الإجابة لا، فقل: هل هناك نوع آخر ترشحه لى؟

كم يستغرق طهى دجاجة بهذا الحجم؟

لقد نسيت أن أحضر بعض المخللات. هل تمانع لو حجزت لى مكانى فى الصف؟ (فهذا من شأنه أن يذيب الثلوج بينكما لأنه سيكون هناك سبب لكى تتحدث مع الشخص الآخر عندما تعود؛ حتى لو كان بشأن المخللات فقط. ولكن لا تتأخر كثيرا حتى لا تقلق الطرف الآخر).

فى بهو الفندق

هل تستطيع أن تدلنى على مكان أحصل منه على خريطة؟

هل سبق لك أن نزلت فى هذا الفندق؟ إذا كانت الإجابة نعم: ما رأيك فى الإقامة هنا؟ إذا كانت الإجابة لا: ولا أنا أيضا. كيف إذن وقع اختيارك على هذا الفندق؟

هل تعرف هذه المدينة؟ إذا كانت الإجابة نعم: سأقضى يوما واحدا هنا. ماذا يجب على أن أشاهده فى رأيك؟ إذا كانت الإجابة لا: إذن لماذا حضرت إلى هنا؟

فى المؤتمرات

من أين أنت؟

ما الحلقات الدراسية التى جذبت انتباهك بالفعل؟

هل تعرف مطاعم جيدة خارج الفندق؟

ما رأيك فى المتحدث الرئيسى؟

أنا ذاهب لإحضار القهوة. هل تريد فنجانا؟

(ملحوظة: هذه الملاحظة الاستهلالية فعالة فى كثير من المواقف للتعبير عن مشاركتك لاهتمامات الآخرين. فعادة ما يرفض الآخرون عرضك إذا لم يكونوا مهتمين. أما إذا قبلوا، فسيعنى هذا أنهم مستعدون للتفاعل أكثر من ذلك).

فى الصف أمام السينما أو المسرح أو الحفلة الموسيقية

لماذا اخترت هذا الفيلم/ المسرحية/ الحفلة الموسيقية؟

إذن لقد جئت لتشاهد نيف كامبل أو هذا النجم الآخر، ما اسمه؟

ما رأيك فى هذا الممثل/ المؤلف/ آخر فيلم للبطل/ آخر مسرحية؟

فى صف انتظار طويل: هل من الممكن أن تحجز لى مكانى حتى أحضر القهوة. هل تريد فنجانا؟

فى معرض/ متحف/ عرض تجارى/ سوق المدينة

حسنا، ما رأيك فى هذا؟

ما الحدث/ العرض/ وسيلة الانتقال المفضلة لديك؟

هل رأيت هذه الفاكهة الضخمة من قبل؟

تقابل شخصا مألوفا لك ولكن لم تواتك الشجاعة لتتحدث إليه قبل ذلك

مرحبا، أنا معى تذكرتان للمسرح/ للسيرك/ لحفلة موسيقية، هل تحب أن نذهب سويا؟

مرحبا، أنا متوتر قليلا ولكننى ساكون سعيدا إذا اشتريت لك قهوة.

فى كل هذه المواقف أعط الشخص الآخر ثلاث فرص للتفاعل. إذا لم يستجب الطرف الآخر بحماس بعد هذه الأسئلة أو التعليقات الثلاثة، فلا تستمر فى المحاولة أكثر من هذا. اذهب بعيدا عنه بطريقة لطيفة وأنت تقول شيئا بسيطا مثل (يومك سعيد) أو (تمتع بالعروض)، أو (تمتع ببقية رحلتك/ أجازتك) أو أى شئ آخر تراه مناسبا.

المعلومات التلقائية

من السهل أن تحصل على معلومات تلقائية من أى إنسان غريب. ولكن هذا لا يعنى أن تحاول معرفة رقم البطاقة الائتمانية لشخص ما. وإنما يعنى تعرف اسم الشخص الآخر واهتماماته وموقفه الشخصى وأشياء أخرى. وكما سترى، فإن كل الناس تقريبا يتحمسون لإعطاء هذه المعلومات إذا تم السؤال عنها بطريقة لائقة.

وفى الحقيقة فإن الناس ستتبعك فى إعطاء المعلومات. لهذا اذكر أنت اسمك أولا. وكلما أعطيت معلومات أعطوا بدورهم معلومات كثيرة أيضا.

فإذا قلت، (مرحبا، أنا كارلوس)، فستحصل على (مرحبا، أنا بول).

وإذا بدأت بـ (مرحبا، أنا كارلوس كارشيا)، فستحصل على (مرحبا، أنا بول تاناكا).

وإذا بدأت بـ (مرحبا، أنا كارلوس كارشيا صديق جال) فسيستجيب بول بنفس الطريقة قائلا: (مرحبا، أنا بول تاناكا وأعمل مع زوج جال).

عندما تضيف معلومات إضافية إلى اسمك، فإن الناس ستستجيب لذلك لأنك أتحت لهم الفرصة. وإذا لم يستجيبوا، فقد أوضحت موقفك على الأقل. فهم يعرفون ماذا تريد، لذا أعطهم قليلا من التشجيع مثل حاجب مرفوع أو قل لهم مباشرة (وأنت؟) فهذا كفيل بأن يحفزهم على الكلام.

المعلومات المهملة

يصل مايك إلى محطة القطار مبكرا كالعادة بخمس دقائق فى صباح يوم دافئ ومليئ بالضباب ويقف على رصيف المحطة مع حوالى عشرين آخرين حيث لم يظهر بعد الزحام الناشئ عن الأعداد الكبيرة من الناس التى اعتادت التنقل عن طريق القطار.

يدس مايك الجريدة أسفل ذراعه ويقلب قهوته بملعقة بلاستيكية ثم يلتفت ويقذف الملعقة بمهارة داخل صندوق القمامة الموضوع خلفه. وفى اللحظة التى يعود فيها إلى وضعه السابق يلاحظ سيدة شابة ذات شعر أسمر محمر ترتدى حلة رمادية اللون قادمة نحوه. تتوقف السيدة الشابة على بعد ١٠ أقدام منه ثم تجلس على الكرسى واضعة حقيبتها بعناية إلى جانبها ثم تنظر فى ساعتها.

ينظر مايك إليها نظرة جانبية وهو نصف مغلق العينين فى الوقت الذى يزم فيه شفتيه قليلا بطريقة توحى بالتقدير. لقد وجد مايك نفسه فى هذا الموقف مرات لا يستطيع أن يحصيها: ينظر إلى سيدة ما ويتوق إلى أن يقترب منها ولكنه يخشى من أن يبدأ التعارف. ولكنه يذكر نفسه هذه المرة أن كل ما عليه أن يفعله هو أن يبدأ المحادثة فيدفع السيدة الشابة إلى الكلام. فليس هدفه أن يتناول معها العشاء هذه الليلة، ولا أن يقضى معها الإجازة السبت القادم، ولا أن يتزوجها فى نهاية الشهر. فهو فقط يريد التحدث قليلا ليرى إذا كانت تريد أن تكون ودودة معه أم لا، فيقول مايك الجملة التلقائية التى استطاع أن يفكر فيها: (مرحبا، هل يضايقك لو جلست هنا؟).

تتزحزح السيدة الشابه قليلا إلى اليسار، وتغمغم قائلة، (لا، تفضل) فيجلس مارك بجانبها.

(لم يسبق لى أن أراك فى المحطة)، يقول مايك.

(هذا هو اليوم الأول لى) تجيب السيدة الشابة، (فأنا أبدأ عملى فى وكالة إعلانات فى المدينة).

(إن القطار يزدحم جدا فى ذلك الوقت) يقول مايك، (ولكنك تستطيعين أن تجلسى طول الوقت فى بعض الأحيان).

لم ينتبه مايك إلى المعلومات التلقائية التى قالتها: أول يوم، وكالة إعلانات. لقد كان من المفروض أن يلتقط هذه المعلومات وأن يستخدم الألفاظ التى تحفز على بدء المحادثة: أين؟ لماذا؟ متى؟ من؟ وكيف؟ ماذا سيكون عملك هناك؟ من هم عملاؤك الرئيسيون؟ أين تقع الوكالة؟ كيف حصلت على الوظيفة؟

حسنا، هيا نجرب ذلك من وجهة نظر سيدة: تمشى دوريتا التى تعمل مصممة برامج على رصيف المحطة وتلمح رجلا جذابا تبدو عليه أمارات التعب جالسا على كرسى. تجلس دوريتا بجانبه وتلاحظ أنه يقرأ آخر رواية بوليسية كتبها ب. د. جيمس الذى يعد الكاتب المفضل لها! يبتسم لها الرجل وهى تجلس فتبتسم له دوريتا بدورها وقد علمت أنهما يشتركان فى نفس الشئ.

ولكن الرجل يعاود القراءة فتقرر دوريتا أن تبدأ.

(إذن هل أنت من المحبين لـ ب. د. جيمس؟) (لا) يقول الرجل. (هل تصدقين أن هذه هى ثانى رواية بوليسية أقرؤها على الإطلاق؟).

(لماذا؟).

(ليس لدى متسع من الوقت للقراءة. فأنا طبيب مقيم فى مستشفى المدينة).

(حسنا، لقد قرأت كل كتبها، فهى كاتبة الروايات البوليسية المفضلة عندى، بالرغم من أننى أحب أيضا ديك فرانسيس جدا).

فما الإجابة التى تتوقعها دوريتا؟ إن آخر شئ يصدر من فمها هو سلسلة من الجمل وليس الأسئلة. فقد كانت دورتا تسلك الطريق الصحيح وهى تسأل سؤالها الثانى (لماذا؟)، ولكنها تجاهلت المعلومات التلقائية التى أعطاها لها جويل، وبدلا من ذلك أخذت تتكلم عن نفسها. فلو كانت تستمع بنشاط لكانت استطاعت أن تسأله أى مستشفى؟ أى تخصص؟ لماذا اخترت هذا التخصص؟)؛ (أين؟ وماذا؟ ولماذا؟) التى كانت ستؤدى إلى تطور المحادثة.فالفكرة أن تجمع بطريقة ما يمكنك جمعه من معلومات عن الشخص الآخر عن طريق إعطاء معلومات عن نفسك. فمن الممكن أن تستخدم هذه المعلومات وتعمق علاقتك، وهو شئ يستحق الجهد حيث إنه يمثل القوة الدافعة لإقامة العلاقة.

الاستماع النشط

إن الاستماع هو الوجه الآخر لعملة المحادثة. فلكى تكون مستمعا نشيطا وجيدا، ويجب أن تظهر أنك تهتم حقا بالشخص الآخر. فالسبيل إلى أن تكون مستمعا نشيطا يكمن فى أن تبذل مجهودا صادقا لامتصاص مشاعر الطرف الآخر وفهم ما يقوله.

فاستماع (الإصغاء) يختلف عن السمع. فقد تسمع الكمنجة على أنها جزء من أوركسترا؛ ولكنك عندما تستمع بنشاط (أو تصغى جيدا) إلى نفس الكمنجة، فأنت تركز بكامل إرادتك على نغم يصدر منها فتمتص كل ما فيها من عواطف.

الاستماع النشط هو محاولة جادة لفهم الحقائق والمشاعر التى تكمن فيما يقال، فهو لا يعنى أن تعطى رأيك وتعبر عن مشاعرك، ولكنه يعنى أنك موجود لكى تتفاعل عاطفيا بأقصى ما تستطيع. فأنت تستطيع أن توضح فهمك!! يقال عن طريق إعطاء رد فعل مناسب استمع بعينيك. استمع بجسدك. أومئ برأسك. انظر للشخص الآخر. اجعل وقفتك مسترخية وغير متحفظة. قم بتشجيع الطرف الآخر بكلماتك.

ويجب أن نفرق هنا بين مدرسة الاستماع التى تعتمد على تكرار أقوال الآخرين كالببغاء وبين تلك التى نسميها المدرسة (النشيطة). فتكرار أقوال الآخرين أو إعادة صياغتها يتضمن إعادة نسخة دقيقة من أقوال الشخص الآخر.

بول: (كيف أثر عليك هذا الطقس الرهيب الذى نعيش فيه؟).

كاثى: (أنا أحب تلك الموجات الحارة، ولكن الرجل الذى أحبه يهدد بأنه سينتقل إلى ألاسكا بدونى، وأنا أعتقد أنه جاد حقا بهذا الشأن).

بول: (يبدو أنك ستضطرين إلى الانتقال إلى ألاسكا إذا أردت الاحتفاظ بالرجل الذى تحبينه بالرغم من أنك تحبين الموجات الحارة).

أما المدرسة النشيطة فتعنى أن تتجاوب مع المشاعر:

بول: (يبدو أنه عليك أن تقومى باتخاذ بعض القرارات الهامة. أليس هذا مؤسفا؟ ماذا ستفعلين؟).

فتكرار أقوال الآخرين يعنى أنك كنت تسمع فقط، فى حين أن الاستماع النشط يجعل الناس تشعر أنك تستمع وأنك تهتم بما تسمعه.

.أعط رد فعل كلامى. تعمق فيما يقوله الشخص الآخر. فهذا النوع من ردود الفعل يمتد من أول (التنهيدات الأساسية)، (الأصوات المتعارف عليها) مثل (واو)، (اها)، (أوه)، (همم)، (وكما تعرف فهذه الأصوات يصعب التعبير عنها كتابة)، وحتى ردود الفعل الواضحة مثل (أوه، حقا)، (ماذا حدث بعد ذلك؟)، (لا يمكن أن تكون جادا بهذا الشأن، وماذا فعلت هى؟) فأى نوع من أنواع التشجيع مرحب به فى المحادثة! فهو يحافظ على استمرار المحادثة، ويوضح أنك تستمع جيدا بالرغم من أنك لا تقول الكثير.

أعط رد فعل جسدى. استخدم لغة جسد مشجعة وغير متحفظة. أومئ برأسك موافقا والجأ إلى تلاقى العيون كثيرا، ولكن لا تحدق. انظر بعيدا بطريقة توحى بالتفكير (فالنظر إلى يديك من وقت لآخر يعطى انطباعا بالمشاركة). وإذا كنت واقفا، فوجه قلبك ناحية الشخص الآخر وأومئ برأسك من وقت لآخر وأظهر التفكير أو الدهشة أو التعجب على ملامحك أو أى تعبير يوحى لك به موقفك الإيجابى كرد فعل مناسب لما يقوله الشخص الآخر.

أعط وخذ

ستصبح المحادثة السهلة والتلقائية مع التمرين جزءا من طبيعتك وهذه هى بعض الملاحظات التى يمكن أن تأخذها فى الاعتبار وأنت تطور أسلوبك وتحسنه. أولا، انهج موقفا إيجابيا. كن متسائلا وأظهر الاهتمام بالآخرين. شجعهم على الحديث معك عن طريق إعطاء رد فعل صادق. اعمل على أن تكتشف الاهتمامات المشتركة والأهداف والتجارب المشتركة وتفاعل مع الآخرين بحماس وباهتمام.

من العبث أن تفعل نفس الشئ مرارا وتكرارا وتتوقع نتائج مختلفة.

وفى نفس الوقت اعمل على ألا تكون أنت من ينهى المحادثة. تحدث بطريقة واضحة وبتصميم. فتهدئة سرعتك فى الكلام ستجعلك تشعر بثقة أكبر، وكذلك

الاستعمال الرشيد لروحك المرحه. وسيساعدك اطلاعك على الأخبار المعاصرة ومعرفتك بالقضايا التى تؤثر على حياتنا كثيرا، لذا احرص على قراءة الجريدة كل يوم، ونحن على دراية بما يحدث فى العالم من حولك؛ القضايا الكبرى على الأقل. ففى حلقات البحث التى أديرها أطلب من المشاركين أن يعدوا (إعلانا فى ١٠ ثوان) خاصا بكل واحد منهم. وهى طريقة لإخبار الآخرين عن نفسك وعن عملك فى بضع جمل قصيرة.

كن على سجيتك، فالناس سوف تحبك لشخصك. فكلما تعودت على الاسترخاء، أصبح الأمر سهلا.

الحديث بالألوان

تتضمن المحادثة، سواء كانت بسيطة أو جادة، رسم صور الكلمات عن تجاربك الشخصية للأشخاص الآخرين. فكلما استطعت أن تنقل هذه التجارب بصورة حيوية ومثيرة، ظن الناس أنك متميز.

وها هو وصف تقليدى لحدث سومى:

(لقد وقفنا فى الطابور منتظرين الترام لأكثر من 20 دقيقة، وقد نفد صبرى).

فلا يوجد ما يستحوذ على انتباه الطرف الآخر. فبدلا من أن تتحدث بالأبيض والأسود، تعلم أن تتحدث بالألوان. اعمل على تضمين أكبر قدر من الحواس فى حديثك. أعط وصفا لشكل الأشياء ولصوتها وللمشاعر التى تثيرها فيك وإذا كان مناسبا لرائحتها ولطعمها:

(لقد كان الوقوف فى صمت وسط كل هؤلاء الناس شيئا غريبا. فلقد توقف المطر وكانت ياقة معطفى مبتلة. وقد انعكست أضواء المبانى على برك الماء الصغيرة فى حين كان بائع الشطائر الواقف خلفنا يعمل بنشاط...).

فهذه هى اللغة الغنية بالحواس والتى يمرح فيها الخيال؛ خيالك وخيال الآخرين.

التعامل مع المجاملات

تقبل كل المجاملات بلباقة، وافعل ذلك ببساطة وبطريقة مباشرة. حاول ألا تكون متواضعا أو منكرا لذاتك أكثر من اللازم. فالإجابة المتعارف عليها للرد على المجاملة هى (أشكرك). وإذا شئت أن تحول هذه المجاملة إلى محادثة، فلك مطلق الحرية. فالمجاملة التى يرد عليها مثير ولكنه ليس لبقا بما فيه الكفاية، قد تأخذ المسار الآتى:

(ماريون، إن هذه التنورة رائعة الجمال).

(أشكرك، لقد اشتريتها مقابل 6 جنيهات فقط).

فى حين أن الإجابة الأبسط والتى تقوى العلاقة من الممكن أن تكون (أشكرك، جميل منك أن تلاحظى هذا). ويجب أيضا أن نقابل هذه المجاملة بتلاقى العيون وبابتسامة وبنبرة صوت لطيفة.

والمجاملات الجيدة والمقبولة هى المجاملات الصادقة. فالمجاملات الزائفة أو المبالغ فيها تدمر المصداقية وتعرض العلاقة بأكملها للخطر. فالمديح الرخيص والأكلشيهات المعروفة والملاحظات التى تبالغ فى تمجيد الشخص الآخر يفوح منها الشعور الزائف ومن الممكن أن تكون مهينة. أما المديح الصادق فيقوى الثقة بالنفس بالعلاقة إلى مستوى شخصى مميز.

فإذا لاحظت شيئا جيدا أو مميزا فى شخص ما، أو شاهدت أداء يستحق الثناء، يجب عليك أن تتفوه بمجاملة. ولكن تجنب الكلمات العامة مثل (جيد أو جميل أو عظيم). (بدلة جميلة؛ يا فرحتى!!)، (اللون الأزرق يناسبك تماما)، تبدو أفضل. (أنت شخص ممتاز)، لا تعنى أى شئ (أنت تخرج أفضل الأشياء فى كل إنسان)؛ الآن تعتبر هذه هى المجاملة.

تمرين على نبرة الصوت

المؤثرات الصوتية

إن نبرة صوتك تخبر الآخرين عن مشاعرك، فنبرة الصوت اللطيفة تؤثر بطريقة إيجابية على استجابة الآخرين لك. والنبرة اللطيفة تحدث عندما يأتى صوتك من أعماق جسدك، من بطنك، فيكون عميقا وثريا ومعديا بالمقارنة بالصوت المعل .

لكى تحسن من نبرة صوتك، تمرن على التنفس والكلام من بطنك. فالتنفس من البطن الذى يستخدم الرئتين لأقصى درجة هو الطريقة الصحية للتنفس، حيث تجد نفسك تتنفس ببطء ومن غير ضغط. قارن هذا بالتنفس عن طريق الصدر وهو الطريقة التى يحصل بها 60 % من الناس على الهواء. فالتنفس عن طريق الصدر عملية مرهقة؛ فهى سلسلة من اللهاث الطويل. وإذا كنت تتنفس من صدرك، فإنك بالقطع سوف تتكلم من صدرك.

ضع إحدى راحتيك برفق على صدرك وضع الأخرى على بطنك. تمرن على التنفس حتى لا تهتز راحة يدك الموضوعة على صدرك وتبدأ راحة يدك الموضوعة على بطنك فى الاهتزاز. عندما تنجح فى ذلك، ارفع يديك واستمر فى التنفس بهذه الطريقة؛ لبقية حياتك. ستلاحظ أنك تتنفس من صدرك عندما تتوتر أو تكون مشارا، انتبه لذلك واعمل على خفض نفسك ثانية، وستشعر فورا أنك أهدأ كثيرا.

كرر هذا التمرين وأنت تضع يديك على المكان الذى يصدر منه صوتك. انقل صوتك من صدرك إلى بطنك، سيكون صوتك أكثر انخفاضا وأكثر ثراء وسيكون أبطأ من المعتاد؛ وهذه هى الصورة التى تريد أن يكون عليها صوتك لتتمكن بسرعة من إقامة علاقة ولكى تجعل الناس يحبونك فى 90 ثانية أو أقل.وعادة ما تكون المجاملات المحددة أكثر صدقا من المجاملات العامة. فجملة (الشوربة لذيذة) لن تحرك مشاعر المضيفة كقولك: (أكانت هذه التى تذوقها منذ ثوان الشوربة المفضلة لدى؟ لقد فعلتها مرة أخرى!)، وإذا كنت تثنى على أدار معين يجب أن تخوض فى بعض التفاصيل. (لقد كنت رائعا اليوم)، ليست فى مثل قوة (لقد تناولت الموضوع الخاص بدار الحضانة بطريقة رائعة. لقد كان أسلوبك مثيرا للإعجاب حقا).

قم بتوصيل المجاملة بنفس الطريقة التى تحيى بها الآخرين: اجعل قلبك وجسدك مفتوحا، انظر مباشرة إلى الشخص الآخر، تحدث بصوت واضح ومتحمس، أعط محدد وتذكر أن تتيح للشخص الآخر وقتا لكى يجيب عليك.

تجنب هذه الأخطاء

اقرأ قائمة المنوعات التالية. إذا وجدت نفسك تقوم بأى واحدة منها فأنت قد تخليت عن موقفك الإيجابى أو اخترت عن طريق الخطأ موقفا سلبيا:

لا تقاطع الآخرين، ولا تقم بإنهاء أقوال الآخرين بالنيابة عنهم مهما كنت متحمسا أو نافد الصبر.

اعمل بنصيحة ديل كارنيجى. لا تكثر من الشكوى، ولا تدن ولا تنتقد أحدا.

تجنب إعطاء إجابات من كلمة واحدة بقدر الإمكان: فهى لا تصلح لأجواء المحادثة وتضع عبئا ثقيلا على العلاقة. فالناس التى تحتكر المحادثات لا تنجح فى إقامة علاقة حيث لا يتيحون لأنفسهم الفرصة ليكتشفوا الاهتمامات المشتركة، فيشعر الآخرون أنهم مملون أو أنهم فظو الطباع.

لا يوجد ما هو أكثر إحباطا من أن تتكلم مع شخص ينظر إلى شئ آخر. فإذا حدث أن صدر هذا منك، فاعتذر بأقصى سرعة ممكنة. فالناس التى تفعل ذلك تفتقر للانسجام، وبصراحة شديدة فإنهم يعتبرون غير مهذبين.

وأخيرا يجب أن تعنى برائحة نفسك ويجب أن تتجنب كل العادات السيئة المتعلقة بالنظافة الشخصية، فلا يوجد مجال للأعذار هنا. فرائحة الجسد المنفرة أو بقايا السبانخ العالقة بين الأسنان لن تفيدك بأى شئ فى حفلة أو اجتماع ما.

اجعل الآخرين يتذكرونك

ما فائدة أن تقابل شخصا للمرة الأولى وتترك انطباعا جيدا وتقيم معه علاقة إذا كان هذا الشخص قد نسيك بعد مرور أسبوعين؟ فهذا يشبه تماما أن تكتب قصة رائعة على الكمبيوتر ثم تنسى الموقع الذى خزنتها عليه. أعط الآخرين سببا لكى يتذكرونك وسوف يفعلون هذا. فالعقل يجب أن يقوم بتشكيل العلاقات والروابط المختلفة.

فأنت تذكر من الدراسة التى قام بها البروفيسور مهرابيان على قابلية التصديق أن التفاعل وجها لوجه ينقسم إلى 55 % مظهرنا والموقف الذى ننتهجه، 38 % الصوت الذى يصدر منا، 7 % الكلمات التى نتفوه بها. وتعتمد الذاكرة على شئ مماثل لما سبق. كما توضح بعض الدراسات الأخرى أن ما يراه الناس له تأثير تفوق قوته قوة ما يسمعونه ثلاث مرات.

اسأل نفسك هذه الأسئلة: كيف أتميز عن الآخرين؟ هل يوجد أسلوب مميز أو شخصية فريدة أستطيع أن أخلقها لنفسى؟ فكل الأشياء من الممكن أن تعطيك صورة متميزة: زهرة جميلة تضعها فى طية صدر معطفك، نظارة ذات إطار مبهر وغالى الثمن، ثوب جميل، حذاء خال تماما من العيوب، رباط عنق مميز، حمالة بنطلون ذات ماركة متميزة، تسريحة شعر شبيهة بجيليان أندرسون، أو ضحكة تشبه ضحكة جولدى هاون.

إن إحدى صديقاتى تعمل فى واحدة من سلسلة متاجر عالمية متخصصة فى بيع أجهزة الكمبيوتر والستريو. (لقد كنت أقضى نصف ساعة أشرح فيها مميزات منتج ما) أخبرتنى صديقتى، (ثم يذهب الزبون بعيدا لكى يفكر فيما قلته، وقد يأتى فى يوم آخر ويتوجه إلى أول بائع يقابله ويشترى الجهاز، فهو لا يهمه وقتها أننى أعطيته الكارت الخاص بى أو أننى أعطيته الكثير من الوقت؛ فقد كانت احتمالات أن يسأل عنى عندما يعود ضئيلة للغاية. ثم وجدت طريقة لكى أجعل الزبون يتذكرنى، فبما أننى من نيوفوندلاند أطلب من الزبون أن يسأل عن (نيوفى)، عندما يعود ثانية أو يتصل تليفونيا بالمتجر. وفى كندا، نيوفى هى موضع سخرية ونقد فى النكات التقليدية، ولكن صديقتى استخدمت هذه الصورة لمصلحتها. فهذه هى الطريقة، أو إذا شئت الوعاء الذى يحمل ويسهل التعامل مع مجموعة كاملة من المعلومات التى سبق تخزينها.

اعمل على أن تجد شيئا يميزك عن الآخرين، وأعط للآخرين شيئا يتذكرونك به.

الانطباعات التى تدوم

تجلس جيل وروبين وهما سيدتان فى منتصف العمر على منضدة فى مواجهة بعضهما داخل مطعم فرنسى. وفى أثناء تناولهما الغداء تجلس مجموعة من الشباب على منضدة قريبة منهما. تلاحظ إحدى الشابات من المجموعة جيل وتطلق صيحة فرحة، فقد كانت إحدى تلميذات جيل منذ سنوات عديدة.

بعد تبادل الكثير من الأحضان والتساؤلات جيل إلى صاحبتها: (روبين، هذه هى إدوينا. لقد كانت احدى الطالبات المتميزات عندى عندما كنت أعمل فى ستراتفورد. لن أنسى أبدا: لقد كان لها عادات مميزة فى تنظيم عملها وترتيب حياتها، فلقد كان لكل شئ مكانه وموضعه الخاص على مكتبها. لقد كانت تدفعنى للجنون أحيانا، ولكن دقتها الشديدة كانت تبهرنى دائما).

(تسعدنى مقابلتك)، تقول روبين وهى تصافح إدوينا.

(إذن أخبرينى إدوينا، ماذا تفعلين هذه الأيام؟) تسأل جيل.

تخبر إدوينا جيل عن عملها كمنتج مساعد فى أحد البرامج التليفزيونية المحلية، ثم تضيف: (يوجد القليل من زملاء الكلية معى هناك. هل تذكرين سوزان سباركس؟)

(لا، للأسف لا أستطيع أن أذكرها)، تقول جيل وهى تتجول بعينيها بحثا عنها.

(إنها الفتاة التى اعتادت أن تأتى إلى الكلية وهى ترتدى تلك الثياب الجلدية غريبة الشكل).

(آه، نعم، طبعا). تلتفت جيل إلى روبين وتشركها فى الحديث. (لقد كانت سوزان رسامة ماهرة. أعتقد أنها كانت تتحدث الألمانية والأسبانية أيضا. هل ما زال شعرها أحمر وغير مهذب؟)، تسأل جيل وهى تلتفت ثانية إلى إدوينا.

(لا. شعرها الآن أشقر وطويل، وهى مخرجة البرنامج. وماذا عن تونى؟) تكمل إدوينا، (فهى تعمل معنا أيضا).

(أى واحدة كانت تونى؟)، تسأل جيل.

(تونى مارش. لقد كانت ودودة دائما، وكانت تعيش فى مالتون).

عندما لم يبد على جيل انها تذكرها، تقول إدوينا: (لقد كانت طالبة مجتهدة جدا).

(آسفة يا عزيزتى، لا أستطيع أن أتذكرها. وماذا عن الآخرين؟).

(جريج كودى، هو الآن مدير المبيعات عندنا).

(لا! ليس جريج الذى كان يضع حلقة فى أنفه؟؟)، تسأل جيل وهى تهز رأسها غير مصدقة. (لقد كان جريج كودى شابا عصبيا جدا. وقد كان يقود الشاحنة الخاصة بوالدته فى كل مكان، وإذا أسعفتنى الذاكرة، فقد كان يدير موقعا على شبكة الإنترنيت، وقام بنشر صحيفة إخبارية وكان الناس من...).

تدعو جيل إدوينا إلى الانضمام لهم على المائدة، فيقوم أصدقاء إدوينا بطلب الغداء لأنفسهم بينما يستمر استرجاعهم للذكريات.

إن الهدف من هذه القصة توضيح أنه كان من السهل على جيل أن تتذكر تلاميذها السابقين عندما تصطدم ذاكرتها بصورة معينة. فمن السهل علينا أن نتذكر الأشخاص الذين يتميزون بشئ معين؛ أسلوب فريد من شأنه أن يميزهم عن الآخرين.

الجزء الثانى

فن معاملة الناس

فن معاملة الناس

شغل موضوع الشخصية الجذابة الحكماء على مر العصور. فقد رأوا أناسا يخفقون، بوصفهم أزواجا، أو آباء، أو جيران، أو ذوى أعمال أو أصدقاء.. كما رأوا غيرهم -لا يفوقون الأولين وسامة ولا ذكاء- يحققون فى ميدان العلاقات الإنسانية نجاحا عريضا.

وخرج الحكماء من مشاهداتهم وملاحظاتهم بسيل من الفصول الطوال، والكتب المصنفة، توشك كلها أن تقوم على فكرة أساسية هى: أن الناجحين فى ميدان العلاقات الإنسانية، الظافرين بحب الناس ومعاونتهم، هم أنفسهم محبون للناس متوددون إليهم.

ومن ثم كانت القاعدة الأولى التى وضعها الحكماء هى تلك التى تمثلت فى القول الخالد: أحب لأخيك ما تحب لنفسك.

ونعم إنها حكمة صادقة معروفة، ولكن ما أسرع ما يعدو عليها النسيان فى معترك الحياة!

سبيل العظماء

وهذه الحكمة الخالدة هى التى توصل بها أكثر العظماء لبلوغ مراتب الخلود. وما أكثر ما يضرب المثل بإبراهام لنكولن حين سمعته سيدة يثنى على أعدائه -خلال الحرب الأهلية الأمريكية- ويذكرهم بالعطف والود، فسألته متعجبة: (أتخص بهذا الثناء الجميل أعداء تسعى إلى تحطيمهم؟) فقال: (أو لست أحطمهم يا سيدتى حين أجعلهم أصدقائى؟)

نعم، إن تعاليم الدين، وفصول التاريخ تشير جميعا إلى هذا السبيل، وتحضنا على محبة الآخرين كحبنا لأنفسنا.

فالذى يبدو أن الناس كالذرات لا تظهر قيمتها إلا فى علاقتها بغيرها. وهذا هو

السبب فى أن المتزوجين يعمرون أطول من العزاب. وهذا أيضا هو السبب فى أن عيادات الأطباء النفسيين تغص بالعوانس اللاتى فاتهن قطار الزواج. وهذا كذلك هو السبب فى أن السجن الانفرادى يرهب أشد المجرمين عتوا وجبروتا!

وفى هذا يتفق علماء النفس ورجال الدين، كما يتفقون فى عدة وجوه أخرى. فالإنسان لا يستطيع أن يعيش لنفسه وبنفسه؛ فإذا أقدم على هذه المحاولة أورد نفسه موارد التهلكة.

ونحن نحب الناس، فى المقام الأول، لأننا نحن أنفسنا نتلهف على الحب. فحاجتنا إلى حب اهلنا وأصدقائنا كحاجتنا إلى الغذاء والنوم.

الحاجة إلى التقدير

ويربط عالم النفس (ألفرد أدلر) بين رغبتنا فى الحصول على الحب، وبين رغبتنا فى الحصول على التقدير والاحترام. وفى رأيه أن تلهف الفرد على التقدير والاحترام، هو المحرك الأول للحياة. فنحن لا نستشعر السرور والرضاء إلا حين يرضى عنا الناس. ولا تخمد لنا قط رغبة فى إطراء الناس لأعمالنا، أو السعى للظفر باعجابهم بشبابنا وهندامنا، ومهما يكن التقدير ضئيلا، فإنه يبث فينا الإحساس بالأهمية الذى يشدد عزائمنا للمضى قدما فى خضم الحياة.

ونحن كذلك مدفوعون دفعا إلى إعطاء الحب كما نأخذه. فإذ نخطو قدما نحو النضوج، يداخلنا شئ من السأم من أنفسنا، ونجد لدينا فائضا من العاطفة يتحتم علينا أن نشركه مع الآخرين. فإذا لم نفعل، فالأرجح أن يعترينا المرض، أو يداهمنا الاضطراب. وذلك هو السر فى أن الزوجة العاقر تسعى فى الأغلب، إلى أن تتبنى طفلا أو أكثر لتشركهم فائض عاطفتها.. وذلك أيضا هو السر فى أن أكثر الأرامل يرغبن فى الزواج مرة أخرى.. بل ذلك أيضا هو السر فى أن الصبية الصغيرة تحتضن دميتها وتغمرها بعطفها!

لا غناء لأحدنا عن الناس

وإذا غضضنا النظر عن هذا كله، وجدنا أنه لابد لنا من أن نحب الناس لنجعل الحياة أيسر مضيا وأهون احتمالا. فعجلة الحياة لا تدور حتى تساهم فى دفعها كثرة من الأيدى؛ ونحن جميعا معتمدون بعضنا على بعض -بشكل أو بآخر- فى غذائنا، وكسائنا، ومأوانا، وكسبنا، ولهونا، وسكينة أنفسنا. ومن ثم كان من الأحجى والأرشد أن يقوم الوفاق بيننا وبين سكرتير رئيسنا، وبيننا وبين الجزار، وبيننا وبين الخادم، وبيننا وبين أقربائنا، وبيننا وبين جارنا. وكل محاولة لحمل أنفسنا على حب هؤلاء وكسب ودهم جديرة بما نبذله فيها من جهد.

والحب، بهذا المعنى الذى قدمناه، ليس حبا كحب الفتى يتجدد كلما أقبل الربيع.. بل هو حب شامل، جامع للإنسانية كافة. فإذا لم يفسح مكانا لصبى البقال، أو عامل الكواء فهو ليس حبا، وإنما هو ترفع أو (حب متعال). إنما أقصد الحب الذى يشمل كل إنسان من لحم ودم والذى لا تتطرق إليه تفرقة قائمة على الدين، أو الجنس أو الوجاهة، أو الهندام.

وأكثر العظماء الحقيقين قد حملت قلوبهم هذا النوع من الحب فقد كانت للرئيس الأمريكى (ثيودور روزفلت) شخصية جذابة مازلت مضرب الأمثال، وإليك مثلا مما كان:

زار ذات صباح (البيت الأبيض) وكان خليفته الرئيس (تافت) وزوجته خارجة، فدلفت إلى مطبخ البيت، ليحيى الطهاة، والتقى هناك بالطاهية (أليس) فناداها بإسمها وسألها: أمازلت تصنعين (فطيرة الأذرة) الذى كان يحبه؛ فتنهدت الفتاة وقالت: (إننى أصنعه بين حين وآخر لأجلنا نحن الطهاة، إذ لا يطلبه أحد فى الطابق العلوى -تقصد أسرة الرئيس-).

وهنا قال روزفلت: (هذا والله دليل على فساد ذوقهم! وسوف أقول ذلك للرئيس حين أراه).. وقد فعل، فقل أن كانت تلهيه المشاغل الجسام عن تذكر أسماء الناس أو تشغله عن سؤالهم عن أحوالهم وعن أفراد أسرتهم، وعن مشكلاتهم الخاصة.

وكان الكاتب الروائى (روبرت لويس ستيفنسون)، من هذا الطراز من الرجال كذلك. فقد قضى أيام مرضه وأواخر أيام حياته فى جزيرة (ساموا) حيث اكتسب صداقة مواطنيها وحبهم. وقبضت السلطات الاوروبيه المسيطرة على الجزيرة ذات يوم على أحد رؤساء العشائر ويدعى (ماتافا) فأسف ستيفنسون لذلك أشد الأسف، وعمد إلى زيارة الرئيس السجين حاملا إليه هدايا من التبغ؛ وظل يتردد عليه حتى أطلق سراحه.

وقد تأثر أهل الجزيرة لتلك العاطفة التى أبداها نحوهم هذا (الرجل الأبيض)، ولم يجدوا ما يعبرون به عن تقديرهم له، خيرا من تمهيد الطريق الذى يفضى إلى بيته.

وحين توفى ستيفنسون، دفنه أهل الجزيرة فوق تل عال حرم استخدام الأسلحة النارية فوقها. فقد أحس المواطنون أن مثل هذا الرجل ينبغى أن يرقد رقدته الأخيرة فى بقعة ساكنة وادعة لا يسمع فيها إلا تغريد الطيور.

ولعلك قائل الآن (ولكنى أحب الناس، بل أحبهم حبا جما). وهذا جميل.. ولكن القول وحده لا يكفى، بل اصنع ما يثبته ويدل عليه.

وما كان أحراك أن تستمع إلى رئيس تحرير إحدى الصحف وهو ينصح كاتبا ناشئا كيف يرسم بقلمه صورة لعواطف بطلة القصة فيقول: (احملنى على أن أستشعر هذه العواطف.. لا تقل لى شيئا، ولكن بث فى الإحساس وحسب).

وهنا، للأسف، يكمن موطن الزلل الذى يقع فيه أكثرنا. فنحن نقول لأنفسنا إننا نحب جيراننا، مثلا، ولكن ما الذى نصنعه لنحمل جيراننا على أن يحسوا بهذا الحب؟ لو حاولت أن تستطلع الجواب عن هذا السؤال، لما أتتك سوى إجابات غامضة متعثرة، لا أثر للتعقل والمنطق فيها.

وإنما نحب الناس حقا، حين نبنى عادتنا، ونقيم تصرفاتنا على أساس هذا الحب.

وإذن فاليك القاعدة الأساسية الأولى، وإن كانت، برغم ما رأيت من بساطتها، قل أن توضع موضع التنفيذ:

حب لأخيك ما تحب لنفسك

ابتسم.. تبتسم لك الدنيا

أتعرف أنك حين تبتسم تستخدم ثلاث عشرة عضلة من عضلات وجهك، فى حين أنك تستخدم أربعا وسبعين عضلة إذا عبست؟ وبرغم هذا يبدو أن أكثر الناس لا يبالون هذا النشاط العضلى (الزائد) ويمضون عابسين متجهمين، غير مدركين أنهم بهذا يهملون مظهرا مهما من مظاهر الشخصية الجذابة.

فإذا صادفت مثل هذا الرجل المتجهم العبوس، فالتمس له العذر -فالأرجح أنه نشأ على ذلك منذ كان فى المهد صبيا- وأغلب الظن أن أمه هى المسئولة الأولى عن عبوسه. ذلك أن الطفل يشرع فى الابتسام وهو فى الشهر الثانى من عمره، فى حين يشرع فى البكاء فى الشهر الخامس إذا رأى أمه تعبس له. فالأم إذن هى المصدر الأول الذى يتلقى منه الطفل تعبيرات وجهه.. وإنه ليكون من سوء طالعه إذا لم تكن تعبيرات وجهها منبسطة متهللة. ولهذا كان من ألزم الضرورات للمدرسات والمربيات - شأنهن شأن الأمهات- أن يلاحظن تعبيرات وجوههن. فالأطفال مجبولون على تقليد الكبار، فلم لا ندعهم يقلدوننا -نحن الكبار- فى ابتسامتنا المشرقة المبتهجة؟!

فإذا التمست العذر للرجل المتجهم العبوس، دلالة فهمك إياه فلا تبادله عبوسا بعبوس، بل ألق إليه بإحدى ابتسامتك الوضاءة المشرقة.. وقد يمنعه الحياء فى مبدأ الأمر، عن أن يبادلك ابتسامتك، ولكنك إذا واصلت مقابلته بالابتسام فستجد على مر الأيام، أن عضلات وجهه تسترخى، وانه سيرد على ابتسامتك المشرقة بابتسامة أكثر منها إشراقا.. وفجأة يصبح انعطافه إليك أشد، وميله أقوى.. وهنالك يثبت لك أن الابتسامة كالحصاة، إذا ألقيت بها فى ماء الغدير لا تلبث حتى تؤلف من الماء دوائر تتسع وتتسع.

والابتسامة أنواع شتى. وإذ تشرع عضلات وجهك الثلاث عشرة فى التقلص مكونة الابتسامة، فإن اتجاهك الذهنى حينئذ، هو الذى يقرر كيف تكون الابتسامة: أتكون ابتسامة جوفاء، باردة، صفراء، حقودا.. أو تكون ابتسامة مشرقة متوددة، عطوفا.

فإذا لم تكن تعنى الابتسام حقا، جاءت ابتسامتك أقرب إلى الوجوم والجمود. أما

إذا كنت تعنيه، فإن الابتسامة تجزل لك عندئذ العطاء، وتفتح لك مغاليق القلوب، كما تفتح أنسام الربيع الندية براعم الزهر.

والابتسامة الحقة، هي التي سداها الإخلاص، ولحمتها المحبة التي وسعت الناس جميعا.. أما الابتسامة (الآلية) العصبية فهي كالعملة الزائفة قل أن تنطلي على أحد.

وطبيعي أنه يحين الوقت الذي تحس فيه كأن معينك من الابتسام قد نضب. فربما مرض طفلك، أو فقدت عملك، أو تلفت سيارتك، أو حدث غير هذا كله مما لا يشجع على الابتسام، ولا يحفز إليه، فماذا تصنع حينئذ؟ أتمتثل للوجوم حتى تعتاده؟ أم تقسر نفسك قسرا على الابتسام؟.. الأمر الثاني -مهما يبدو عسيرا- أوفق وأجزى.. وإليك البرهان يسوقه حجة في علم النفس الحديث هو (وليم جيمس)، (الذي يبدو أن الأفعال تعقب الإحساسات، ولكن الواقع أن الأفعال والإحساسات تمضي جنبا إلى جنب. فإذا نحن سيطرنا على أفعالنا -التي تخضع لإرادتنا- أمكننا بطريقة غير مباشرة، أن نسيطر على إحساسنا كذلك).

أي بمعنى آخر، يريد وليم جيمس، أن يقول إنك إذا ابتسمت دون أن يكون لك حافز على الابتسام، انتهيت إلى الظفر بهذا الحافز فعلا. فإن تظاهرك بالسعادة يهيئك للإحساس بالسعادة.

والابتسامة الواثقة المشرقة يسعها أن تغير طالعك، أو ما قد تسميه أنت طالعا. فإذا ابتسمت، أقبلت عليك زوجتك، وقدم لك زملاؤك معاونتهم مخلصين، وأحبك الأطفال في التو واللحظة، ودعاك الأصدقاء إلى مجالسهم وحفلاتهم، وقللت (حماتك) من نقارها لك.. وحتى الكلاب تهز ذيلها فرحا وابتهاجا لمرآك.. وعلى الجملة، فسوف تجد أنك تبتسم لأنه ليس هناك ما يدعو إلى العبوس.

فلا تحرم نفسك إذن هذا السحر الذي يعود عليك تقلص ثلاث عشرة عضلة في وجهك في الاتجاه الصحيح، لترسم الابتسامة المشرقة الجذابة. ولا تبخس الابتسامة حقها، فهي لا تزيدك إشراقا وحسب، بل تأسر لك القلوب، وتسهل لك عملك، ويعود بالخير على صحتك.

انفث الحرارة فى مصافحتك

طرأ على التحية بالمصافحة تغير كبير منذ عهد يوليوس قيصر. ففى تلك الأيام، كان الصديق حتى يلتقى بصديقه، يمد ذراعيه وهو يقبل نحوه، ويفعل الصديق المثل، حتى إذا اقتربا أحدهما من الآخر، أمسك كل منهما بساعدى زميله.. ولم يكن للعاطفة فى تلك التحية دخل، بل على العكس، كان الدخل، أكبر الدخل، للشك والتوجس المتوارثين من عهد الكهوف والمغاور، ومن ثم كان إمساك الصديق بساعدى صديقه على سبيل التأكد من أنه لن يهاجمه غدرا وغيلة.. وهكذا نرى أن المصافحة فى منشئها الأول، كانت حذرا واحتياطا.

ورويدا.. حين شرعنا نثق بعضنا فى بعض اعتدنا أن نمد الذراع اليمنى وحسب، وهكذا تحولت المصافحة إلى علامة على الود والصداقة وأصبحت تحتل فى صلاتنا اليومية بالناس مكان الصدارة.

والطريقة التى يصافح بها المرء صاحبه، فى هذه الأيام قد أصبحت تنم عن شخصيته. فإذا هو نفث فى مصافحته الحرارة والعاطفة، دل ذلك على أن قلبه فى موضعه الصحيح. فهو بهذه المصافحة إنما يريد أن يقول لمصافحه: (إننى أحبك، وإنه ليجعل اليوم أبهج وأسعد، أننى التقيت بك).

وبرغم ذلك، فكثيرا ما نلتقى بأناس لا يزنون المصافحة بوزنها الصحيح، ولا يقومنها بقيمتها الحقة، ولا يدركون كم يفوتون على أنفسهم بهذا من خير كثير.

ومن أمثال هؤلاء. الحقودون الذين يحملون الحقد فى قلوبهم أمدا أطول مما يجب.. والرياضيون المتفاخرون الذين يجعلون من المصافحة واقعة أليمة.. والمنطوون المترددون فى الاستجابة لنداء المصافحة.. والعصبيون ذوو الأكف الرطبة الرخوة.. والمنافقون الذين يتهافتون على المصافحة سواء دعا إليها داع أو لم يدع!

فكيف إذن تكون المصافحة المثالية؟ كن قويا نعم. ولكن لا تسحق اليد الممدودة لك! واسمع لكفك أن تقبض كف صاحبك فى غير رخاوة ولا توتر كما لو كنت تقاومه.. وكن جادا، فوق هذا، فى نقل إخلاصك وعاطفتك إليه.. وإنه ليكون أفضل لو صاحب

مصافحتك انبساط تعبيرات وجهك.

فالمصافحة المخلصة الحارة هى ثانى ما ينقل الحب والعاطفة إلى غيرك من الناس بعد الابتسامة، ولا نخطئ إذا قلنا إن الحب يكمن فى راحة يدك.

اجعل الصداقة رائدك

فإذا تعودت المصافحة الحارة، والابتسامة المشرقة فقد بدأت بداية طيبة، ولكنها بداية وحسب، فلا يتم لهاتين معنى إلا إذا ساندتهما الصداقة الوطيدة.

وعسى -إن كنت ترقب تصرفات الدول بعضها حيال بعض فى هذه الأيام- أن تظن الصداقة محتاجة إلى جهد فوق طاقة البشر؛ ولكن الواقع أن الصداقة عادة، بل هى من أسهل العادات اكتسابا عند أولئك الذين يحبون جيرانهم. وقوامها الاهتمام بالآخرين، وإبداء الشغف بهم.

ويقول (ألفرد أدلر) : وبغير الصداقة يواجه المرء أعظم الصعاب، ويحيق أعظم الضرر بالآخرين. وعن هؤلاء الذين لا يعرفون للصداقة معنى، تصدر كافة مساوئ البشر.

فإذا وضعت الصداقة موضع العمل، ألفيت لها مظاهر شتى. فهى تتألف من عناصر عدة تختلط بعضها ببعض لتنتج نموذجا جميلا. فهى تتضمن التضحية الشخصية خلال (روتين) الحياة اليومية.. وهى تتضمن الاهتمام المخلص براحة الجار أو الزميل.. وهى تتضمن رغبتنا فى أن نرى زملاءنا وأقرباءنا وأصدقاءنا ناجحين سعداء.. وهى تتضمن العطف العميق على الذين أصابهم مكروه.

وهب الآن أنك من ذلك النوع من الناس -وما أكثرهم- الذين يستشعرون عاطفة الصداقة، ولكن حياتهم يسد عليهم سبل إظهارها فهل تهز كتفيك قائلا: (إننى هكذا خلقت)؟ أم ينبغى عليك أن تأخذ فى تنمية هذه العادة الحميدة والانتفاع بثمراتها؟ وإليك خطة نرجو أن تفيد فى إخراجك عن تحفظك؛ فلقد ساعدك كثيرا من الناس، من قبل، على الخطو فى طريق السعادة، وأكبر الظن أنها ستقدم نفسها لك.

الليلة، قبل أن تأوى إلى فراشك، قل لنفسك: (إبتداء من هذه اللحظة سأسعى فى

تنمية الصداقة فى داخل بيتى وفى محل عملى على السواء). وأغمض عينيك بعدئذ، وصور لنفسك ما الذى يسعدك أن تفعله لتنميتها. ودع خيالك يسبح فى ذلك المجال بحرية وانطلاق. فإذا أوشكت أن تمتثل للنعاس فكرر عزمك مرة أخرى.

وكرره مرة ثالثة إذا فتحت عينيك فى الصباح.. وابدأ التنفيذ متى جلست إلى مائدة الإفطار، فلا تخف وجهك بين طيات صحيفة الصباح حتى توشك أسرتك ألا تلمحه.. وامتدح الفطائر التى صنعتها لك زوجتك بنفسها.. وامزح مع أطفالك وقبلهم جميعا قبل أن تغادر البيت إلى محل عملك.

ولقد وددت منذ زمن، لو تتصرف على هذا النحو، وها قد خطوت اليوم الخطوة الأولى.

وفى طريقك إلى العمل، لا تنظر شزرا إلى الناس إذا دافعوك بالمناكب، ولا تبادلهم دفعا بدفع، فأنت تعلم حق العلم أنهم لا يفعلون ذلك عن عمد، وإنما عن إضطرار، فإذا جنحت إلى ما اعتدت من نظرة شزراء أو رد الدفعة بدفعة، فاذكر وعدك الذى قطعته على نفسك بالأمس، وقل إننى أنمى نزعة الصداقة فى نفسى منذ اليوم، وفى كل يوم فهذا هو الطريق إلى حياة أرضى وأسعد.

فإذا بلغت مكان عملك، فاضف على قولك (صباح الخير) حرارة لم يعهدها زملاءك من قبل. واشفع تحية الصباح الحارة بابتسامة لا تقل عنها حرارة. وسوف تجد أنك تفعل هذا تلقائيا وفى غير تكلف، لأن رغبتك فى اكتساب الصداقة كانت مخلصة صادقة، وقد انغرست فى أعماق نفسك.

فإذا كنت عاملا فى مصنع، ساد الوفاق والانسجام المجموعة التى تعمل فيها. وإذا كنت (سكرتيرة) فى مكتب استكشفت أن زملاءك ألطف وأرق مما كنت تظنين من قبل.. وإذا كنت بائعا، أو كاتب حسابات، أو عامل تليفون، أحسست برغبة أكبر فى إسداء العون وتقديم الخدمات. ومهما يكن نوع عملك، فسوف تتلاشى الأخطاء، وتختفى المنغصات، وتمضى الأسابيع بعضها فى أثر بعض جميلة مشرقة كمجموعة من اللوحات الزاهية الألوان.

وقبل أن يمضى وقت طويل ستذهل لمدى التحول الذى طرأ: فسوف تجد أنك اكتسبت عددا من الأصدقاء الجدد؛ فإن الصداقة سريعة العمل دائما، نافذة المفعول أبدا، وحتى لو لم تكتسب سوى صديق واحد، فإنك قد أثريت ثراء عظيما.. فقد قال إيمرسون: (الصديق هو خير نعم الدنيا وأعظمها)..

أهمية اللباقة

اللباقة هى المقدرة على استكناه الاتجاه الذهنى فى الشخص الآخر. وقد تكون أروع وأرق فى إظهار الحب، ولكنها على أية حال، مما تكمل به معداتك لاكتساب الشخصية الجذابة.

واللباقة تتضمن تحويل مجرى النقاش إلى الوجهة التى تلذ لمحدثك. وطبيعى أن تلك ليست مشكلة مستعصية إذا ضمك المجلس إلى صديق تعرفه معرفة وثيقة، وتفهمه حق الفهم. ولكن ماذا عساك تفعل لتتجنب إيذاء شعور شخص لا تعرف طبيعة إحساساته؟

واللباقة كالصداقة من الميسور التدريب عليها متى عرفت سرها.. وشأنها شأن كل عادة أخرى، متى اكتسبت، رسخت وأصبح من العسير اقتلاعها.

تسع طرق لاكتساب اللباقة

1- إجعل ديدنك دائما أن تروى للآخرين ما يلذ لهم مما سمعت أو قرأت ولا تهمل المجاملات العابرة. ولست أقصد النفاق، وإنما أقصد المديح المخلص الصادق.

2- اجتهد فى أن تذكر الأسماء والوجوه. والأغلب أن الذين لا يفتأون يقولون: (إننى لا أستطيع تذكر إسم هذا الشخص) هم فى الواقع أكسل من أن يحاولوا اكتساب اللباقة. فلكل إنسان المقدرة على تثبيت الأسماء والوجوه فى ذهنه. ولكن الرغبة القوية فى تحقيق هذا ينبغى أن تتحقق أولا، وعلى التدرب الباقى.

3- إذا وضع الناس ثقتهم فيك، فانهض بها، ولا تروج شيئا مما أسروا به إليك، أو من الشائعات التى قد تضر بهم.

4- التزم ما أمكنك ضمير المخاطب (أنت) فى مناقشاتك. وبنمو اهتمامك بالآخرين، ستجد نفسك مدفوعا إلى الإقلال من ضمير المتكلم (أنا) وكل ما يعود عليه أو يتصل به.

5- لا تسخر من الآخرين ولا تستهزئ بهم. بل، على العكس اجعل دأبك أن تشعرهم بأهميتهم.

6- اكتسب المقدرة على القول المناسب فى الموقف المربك. والمراد بهذا أن تمحو الإحساس بالنقص من نفس الشخص الآخر وتشعره: (أننا جميعا تجمعنا سفينة واحدة).

7- إذا اتضح لك أنك مخطئ فسلم بذلك، فأفضل الطرق لتصحيح خطأ ما أن تعترف به فى شجاعة وصراحة.

8- استمع أكثر مما تتكلم، وابتسم أكثر مما تتجهم، واضحك مع الآخرين أكثر مما تضحك منهم توخ دائما ألا تخرج عن حدود اللباقة.

9- لا تنتحل قط العذر لنفسك قائلا: (لم أكن أعرف)، فالجهل بقانون لا يعفى من عقاب خرقه. والشئ ينطبق على اللباقة. فطبيعى أن الجاهل باللباقة يؤذى المشاعر بغير علم، وأن الشخص الأنانى يجرح بغير إدراك، ولكن ما جدوى الاهتمام بالمسببات ما دامت النتيجة واحدة؟

اللباقة، بعد هذا، أمر لا غنى عنه، حتى لقد وضعتها جماعة من أصحاب الأعمال فى نيويوك فى المقام الأول بين الصفات التى يتطلبونها فى عمالهم وموظفيهم، وقال أحدهم: (إن الموهبة شئ عظيم، ولكن اللباقة شئ أعظم).

وإذن، فإذا أردت أن تحصل على مفتاح النجاح، فادرس الطرق التسع التى أسلفناها، واعمل بها، وسوف تدهش لمدى النجاح الذى يكلل صلاتك بالناس ولمدى السرعة التى تعترض بها الفرص سبيلك.

اقرن الرحمة بالعمل

قد تتقاضاك الرحمة ثمنا باهظا، إذ هى تتضمن نسيان لحظات لتصب تفكيرك واهتمامك على الآخرين. والرحمة فى هذه الأيام شئ نادر، ولكن لعلها ليست أندر منها منذ خمسين عاما. حين نشدتها (إيللا هويلر ولكوكس) فقالت:

(ما أكثر المذاهب وما أكثر العقائد

(وما أكثر السبل التى خلت من عابر ورائد

(وما أرى فريدة ألزم لعالم اليوم

(كفن الرحمة، إذا أحصينا الفرائد)

والرحمة -كما قالت الآنسة ولكوكس- فن. إذ هى تتطلب تضافر القلب والعقل. فالرحمة الحقة هى التى أملاها القلب وساندها الذكاء.

ولعل مستر (سميث)، أنموذج طيب لهذا النوع الإنشائى من الرحمة الذى نتحدث عنه، فهو مدير إحدى شركات الصلب، ويربح نحو خمسين ألف دولار سنويا. ومنذ وقت قريب، سحب مستر (سميث) أحد موظفيه ويدعى (جونز) إلى أخصائى نفسانى، وشرح له الموقف قائلا: (لقد لبث جونز فى خدمتنا طوال الخمسة عشر عاما الأخيرة، وكان إلى وقت قريب، مثال النشاط والاخلاص والتفانى فى عمله، ولكنه بدأ فى الأشهر القليلة يقع فى سلسلة من الأخطاء الجسيمة، ويلوح لى أنه قلق، يائس، سأمان.. أو هو على الجملة، ليس الشخص الذى عهدناه وعرفناه. فما الذى تستطيع أن تفعله؟ إنه أثمن من أن نفرط فيه إذا كان فى ميسورنا أن نعيده إلى سابق عهده).

وأسفر التحليل النفسى عن أن (جونز) كان يعانى قلقا شديدا بشأن طفلته الوحيدة الصغيرة، وهى فى السادسة من عمرها. فقد كانت دائمة الإخفاق فى المدرسة، ولم تستطع أن تتعلم القراءة كزميلاتها، حتى لقد جعلن منها مادة للتندر والسخرية مما أشقاها وأتعسها.

وعمد المحلل النفسانى، بعد ذلك، إلى اختبار الطفلة فوجدها تعانى من (عمى الكلمات)، الأمر الذى صعب معه عليها أن تتعلم قراءة الكلمات بالطرق المتبعة فى

فصول الدراسة. وعاونها المحلل على أن تعوض ما فاتها من علم، حتى لحقت بزميلاتها وصارت فى مستواهن، فعادت إليها ثقتها، وعاد البشر والسعادة إليها. وبديهى أن والدها كف عندئذ عن قلقه، ثم ما هو إلا وقت قصير حتى كان يعاود نشاطه الجم فى الشركة.

أليس جميلا أن يتمكن المرء من الخروج من موقف عسر صعب بفضل الرحمة التى يحيطه بها شخص آخر؟ وتستطيع أن تتخيل مدى المعاونة التى يمكن أن تسديها، إذا استخدمت القلب والعقل جميعا فى باب الرحمة.

ونعم، إن هذا النوع من الرحمة يستغرق وقتا، ويقتضى فهما عميقا، بل هو فى الحقيقة يستدعى أن ينفذ المرء ببصيرته إلى مشكلات الشخص الآخر، ولكنه، إن كان فى استطاعتك، حققت أشياء تذكر لك دائما فتحمد. فإن الرحمة الواعية هى أفعل الوسائل التى تظهر بها الحب لشخص ما.

الرحمة فى الكلمات أيضا

وتلعب الكلمات أيضا دورا كبيرا فى فن الرحمة، فهى همزة الوصل بين أفكارنا وإحساساتنا. وأكثر الناجحين فى فن العلاقات الإنسانية، يؤمنون بقوة الكلمات، وهم يقرنون الكلمات الطيبة بالأفعال الطيبة إذا شاؤا رد فعل طيب يماثله. فهم يعلمون أن الناس مجبلون على التلهف إلى الشكر والتقدير والمجاملة.

ومع ذلك، فكثيرون هم الذين يهملون إشباع هذه اللهفة فى الناس. بل إننا نهمل إلقاء الكلمات الطيبة الرقية لأولئك الذين يستحقونها أكثر من سواهم، ونختزنها للمناسبات النادرة كالأفراح والجنازات.

ومن الغريب أننا نندفع إلى شكر شخص غريب عنا إذا أبدى نحونا شيئا من التلطف، ونهمل الشكر إطلاقا على الخدمات المتوالية التى تقدم لنا من ذوينا وزملائنا فى البيت ومحل العمل. وليس معنى هذا أننا جحودون، ولكننا اعتدنا أن نأخذ أشياء كثيرة على علاتها، وجرت عادتنا أن نلتزم الصمت فى غير مواضعه.

كتب (فيليبس بروك) يقول: (لقد يتحطم قلب الصديق قبل أن تأتيه كلمات

الشكر والتقدير التى وعدت نفسك أن تهبه إياها يوما).

ولو أنك أدركت كم الوقت قصير، لسارعت إلى إلقائها قبل أن يفوت الأوان، فقد لا تتاح لك الفرصة مرة أخرى.

نعم. إن الرحمة تنقلها الكلمات أيضا. فلنذكر ذلك دائما إذا أردنا ان نجنى ثمرات الصلات الإنسانية السعيدة.

إذا لم تتفق فى الرأى فكن صبورا

الحب فى أسمى مظاهره، هو الصبر على كل مالم يرق لنا فى الآخرين. أو ما تمثله فيه الفارق بيننا وبينهم.

وتتضمن هذه الفوارق الطعام الذى يتناولونه، واللغة التى يتكلمونها، والرزق الذى يكسبونه، والعقيدة التى يدينون بها.

وما الذى يجعلنا واثقين من آرائنا هذا الوثوق الذى يحفزنا على فرضها على الآخرين؟ وما الذى يجعلنا واثقين من صحة الطريق الذى نسير فيه، هذا الوثوق الذى يحفزنا على حمل جيراننا على السير فيه؟ أو ليس الله سبحانه وتعالى، يحتمل كافة الفوارق التى يحفل بها بنو البشر؟ فمن نكون نحن لنبدى الاعتراض؟.. إن الفوارق كلها تتلاشى إلى جوار سعى الرجل إلى أن يحيا حياة كريمة لائقة. وحتى لو لم تكن حياة كريمة لائقة، فمن نحن لنعترض؟ قال أرسطو عندما طلب إليه أن يكف عن إعطاء الاحسان لمتسول غير كريم: (إننى لا أعطى الرجل، وإنما أعطى الإنسانية).

وإنا لنكون أقرب إلى الملائكة لو لم نحاول أحيانا أن نعدل من حياة الآخرين وفقا لآرائنا، فهذا ما لا سبيل إلى تحقيقه.. وعسى أن يكون ضروريا أحيانا، ولكن إذا تمسك الشخص الآخر بوجهة نظره، فلنذكر قول فولتير: (إننى لا أتفق معك فيما تقول، ولكنى على استعداد لأن أضحى بحياتى دفاعا عن حقك فى أن تقوله).

تطلع إلى الصفات الطيبة

إذا كنت من أولئك الذين يجدون من الصعب عليهم أن يحبوا جارهم، فهل جربت التقرب إليه من زاوية مختلفة؟.. هل جربت التطلع إلى صفاته الطيبة؟

لقد كانت تلك وسيلة نجم السينما الفكاهى (ويل روجرز) الذى أثر عنه قوله: (إننى لم ألتق بأحد حتى أحببته)، وليس معنى هذا أنه كان يحب كل شئ فى كل إنسان يقابله، وإنما معناه أنه كان يبحث فيمن يقابله عن الصفات الطيبة، ويحب فيمن يلتقى به هذه الصفات.

وقد أخفق الكثيرون من الفكاهيين الذين حاولوا أن يحتلوا مكانة ويل روجرز، لأنه كانت تعوزهم المقدرة على رؤية الصفات الطيبة فى الآخرين، ومن ثم ظلت فكاهة ويل روجرز فريدة فى بابها، لأنها لم تحمل قط شيئا ينم عن الكراهية.

فإذا قابلت جارك فى المرة القادمة، فادرسه دراسة موضوعية مجردة، معتزما النفاذ ببصرك إلى صفاته الطيبة، فلا تلبث أن تصبح هذه عادة فيك تضاف إلى مجموعة عاداتك الحميدة التى شرعت فى اكتسابها، والتى تفضى بك إلى الشخصية الجذابة.

اختبر مقدرتك على حب الآخرين

أجب عن الأسئلة الخمسة عشر التالية، باحدى الإجابات الثلاث المذكورة أمامها (نعم- كلا- أحيانا) وأعط نفسك الدرجة التى تخولها لك الإجابة التى أجبت بها. وكلما زادت الدرجة التى حصلت عليها، كلما كانت مقدرتك على حب الآخرين أكبر. فإذا حصلت على مائتى درجة حق لك أن تغبط نفسك على مقدرتك على حب الناس، أما إذا حصلت على مائة درجة فما دون، فهذا خلق أن يحفزك على مراجعة طريقتك فى معاملة الناس، والتفكير جديا فى العمل على أكتساب ودهم.

نعم كلا أحيانا

1- هل تتناقص سعادتك إذا لم تتصل فى يومك بأحد أعضاء الجنس الآخر؟ 15 لا شئ ٥

2- هل كنت تبدى الحب فى طفولتك نحو أبيك وأمك تلقائيا دون أن تنشد مقابل؟ 15) 5

3- هل ترى أن الحب هو أعظم قوة فى الوجود؟ 15) 5

4- هل من الميسور لك أن تعفو عمن يسيئون إليك عن غير قصد؟ 15) 5

5- هل يحبك الأطفال؟ 15) 5

6- هل من طبيعتك إبداء التلطف مع الآخرين؟ 15) 5

7- هل تجد نفسك منساقا إلى المساهمة فى عمل الخير؟ 15) 5

8- هل تمتعك مصافحة الآخرين؟ 15) 5

9- هل تسعى إلى تلطيف حدة النزاع العائلى إذا نشب؟ 15) 5

10- هل يسعى إليك الأصدقاء إذا وقعوا فى مأزق؟ 15) 5

11- هل تؤمن بمستقبل أفضل للإنسانية؟ 15) 5

12- هل ينشرح قلبك كلما قدمت معونة إلى أحد؟ 15) 5

13- هل ترى أن من واجب كل فتى (وفتاة) أن يتزوج وينشئ أسرة؟ 15) 5

14- إذا خيب الناس أملك، فهل تقاوم المرارة التى قد تستشعرها تجاه الحياة؟

15 (5

15- هل تطهر قلبك مما قد يداخله من حقد حيال أحد ممن تعرفهم؟

15 (5

المجموع

اعرف قدر نفسك

إنك لن تستطيع أن تحب الآخرين ما لم تحب نفسك. فإذا كان رأيك فى نفسك ضعيفا -سواء لسبب أو لغير سبب- انعكس ذلك على موقفك من المحيطين بك.

وإذا كان يمضك الإحساس بأنك بالغ القصر، أو شديد الارتباط بالأسرة، أو كثير الإخفاق، فإن نقمتك على الوضع الذى ترى نفسك فيه، لن تفتأ تستعر وتتوهج، حتى تنقلب كراهية ومقتا للناس جميعا. ذلك أنك ما دمت عاجزا عن مواجهة مشكلتك الخاصة وإيجاد حل لها، فإن هذا الإحساس بالعجز الذى يدفعك إلى مقت نفسك والنقمة عليها، سيدفعك كذلك إلى مقت الناس والنقمة عليهم.

وطبيعى أن ثمة أوقاتا يتضاءل فيها زهونا بأنفسنا، ويتخاذل اعتزازنا بها، كنتيجة لزلة لسان، أو عثرة ذاكرة، أو فعلة نابية، أو ما إلى ذلك من التجارب العامة التى تشعرنا بالنقص شيئا ما.. وعسى أن يشعرنا بمثل هذا الشعور أيضا إخفاقنا فى نيل المديح الذى رجوناه، أو الظفر بالدعوة التى توقعناها، أو الحصول على الاستحسان الذى أملنا فيه.. ولكن مثل هذا الشعور الوقتى إن هو إلا تأرجح طبيعى فى ميزان تقديرنا لأنفسنا واعتزازنا بها، ثم لا يلبث الميزان أن يستوى من جديد، ونتناسى حتى هبوطه الوقتى. ولكن الإحساس بالنقص -أو ما شاع بين الناس باسم (عقدة النقص)- شئ مختلف تماما. فمنشؤه ليس هذه الصغائر التى قد نواجهها فى حياتنا اليوميه، وإنما هو انحراف فى الشخصية -كان أول من فصله العالم النفسانى (ألفرد أدلر)- يحدو بالمرء إلى الإحساس بأن الناس جميعا أفضل منه فى شئ أو آخر. إنه نقمة تحل بالشخص الذى لا يعرف قدر نفسه.

أما أنه نقمة، فلأن ضحاياه لا ينعمون بسكينة النفس التى من حقهم أن ينعموا بها. فهم يبذلون جهدا متصلا للتعويض عن نقائصهم سواء كانت حقيقة أو متوهمة - وهم فى ذلك أشبه بنابليون الذى شيد امبراطورية، وتزوج من فتاة ارستقراطية تعويضا

عن قصر قامته ووضاعة نشأته... وتكون جهودهم للتعويض عن نقائصهم من الشدة بحيث تشكل ذوقهم فى اختيار ثيابهم، وانتقاء أصدقائهم، وطبيعة أحلامهم، وطريقة حديثهم، ومثلهم العليا وغيرها من الصفات العديدة المتداخلة فى الشخصية الإنسانية.

أو ليس غريبا، بعد ذلك، ومعزيا لهؤلاء فى الوقت نفسه، أن الناقصين فعلا، كالأغبياء والبلهاء، قل أن يشكوا من نقائصهم أو حتى يحسوا بها؟ فالشكوى من النقص إذن (ترف) لا (ينعم) به إلا (الأعلون)! وقد وصف أحد هؤلاء ما يستشعره فقال: (إنه شئ لا علاقة له بالذكاء، أو التعليم، أو المركز الاجتماعى... إنما هو) اعتقاد داخلى (بأننى -بوصفى شخصا مجردا- أقل من سواى على وجه العموم)!

نعم إنه لابد من الذكاء مع الإحساس بالنقص، لأنه هو الذى يوحى إليك بالشك فى مقدرتك، وينقل إليك مزايا الآخرين، ويعقد لك المقارنة بينك وبينهم!.. ولكن الأمر كما وضعه أحد علماء النفس هو كما يلى: (عندما تستشعر النقص، فعسى أن تكون عالى الذكاء، ولكنك ناقص نفسيا... فإنك فى الواقع تقارن بين نفسك وبين مزية أو مزيتين يتمتع بهما الآخرون.. وكنتيجة لذلك يطغى عليك القلق الذى يعطل مزاياك وكفاءتك عن الظهور)!

خذ مثلا الرجل الذى افتقد المقدرة على أن يكون لاعب (جولف) من الطراز الأول. فقد تقدم فى مناسبتين مختلفتين للظفر بلقب البطولة فى بلده، فلما هزم فى المرتين ارتد لاعبا رديئا لا يرجى له ظفر! على أنه حين قيل له إنه لا ينبغى أن يحزن، فهو ولا شك خير من آلاف اللاعبين، وإلا لما بلغ المرتبة الثانية فى البطولة، قال إنه لم يفكر فى الأمر قط على هذا النحو!.. وكان هذا كفيلا بتغيير اتجاهه الذهنى، والقضاء على إحساسه بالنقص.

ومثل آخر على أن (الإحساس) بقصور الذكاء إنما يتضمن فى (الحقيقة) قدرا عاليا من الذكاء.. فقد أجرى اختبار نفسى على عدد من طلبة الجامعة واجابه على احد اسئلة هذا الاختبار قرر اكثر من نصف الطلبة أنهم يخشون القصور العقلى.. هذا فى حين أن هؤلاء الطلبة اختيروا من بين ذوى المعدلات العالية فى الذكاء!.. وبرغم ذلك فقد أخفقوا فى تقويم أنفسهم بقيمها الحقيقة!

فما الذى يحدو إذن بالشخص الذكى إلى أن يبخس قدر نفسه، ويبث فيه الفكرة بأنه شخص لا جدارة له ولا قيمة؟

والجواب يختلف فى كل حالة عن الأخرى، وقد يقتضى الأمر محللا نفسيا متمكنا ليستكشف الأسباب الكامنة وراء كل حالة. على أنك تجد الذين يعانون الإحساس بالنقص، على وجه العموم، يتصفون بصفة أو أكثر من الصفات التالية:

التلهف على الحب والعطف:

مثال ذلك الفتاة (مارى) التى تزوجت وهى فى الثالثة والعشرين من عمرها، وما لبثت أن أصبحت تعانى التعاسة والشقاء بعد ستة أشهر من زواجها. فقد كان أهلها يغدقون عليها الحب والعطف فى طفولتها، بوصفها طفلتهم الوحيدة، ومن ثم كان من الطبيعى أن تتوقع المعاملة نفسها من زوجها بعد الزواج. وبرغم أن زوجها كان شديد الحب لها، إلا أن إظهاره لعواطفه -فيما ترى- كان أقل مما عهدته منه فى فترة الخطوبة، الأمر الذى أحدث فيها فراغا، وأشعرها أن والديها ربما لم يشملاها بحبهما إلا لأنها طفلتهم، وما هى فى الواقع بجديرة بالحب على الاطلاق! وكنتيجة لهذا الإحساس الداخلى بعدم الاستقرار، راحت تتوخى العناية الفائقة بزينتها، وهندامها، وثيابها مؤملة فى الحصول على كلمات الإعجاب من الشبان والرجال الذين تلتقى بهم، الأمر الذى أزعج زوجها وأقلقه! ولو أنها وثقت من قيمة نفسها، لما اندفعت يائسة إلى محاولة الحصول على الاعجاب بمثل هذا التمادى.

الرغبة فى بلوغ الكمال:

وكمثل على ذلك الشاب (ريتشارد) الذى رغبت إليه أمه فى أن يصبح عازف كمان شهيرا يتخذ مكانه فى إحدى الفرق الموسيقية الكبرى.. ولكنه اليوم -وهو فى السادسة والثلاثين- يعانى مرارة الفشل، ولذعة الخيبة، لأنه انتهى عازفا للكمان فى أحد (أوركسترات الرقص).

لقد درس الموسيقى على يد كبار أساتذتها دراسه شاقة طويلة، ولكنه لم يدرك قط أن واحدا، فى كل ألف يقدر له أن يبلغ ذروة المجد التى حلم بها (ريتشارد) وحلمت بها أمه.

فلما ظهر أمام الجمهور لأول مرة، ولقيه النقاد بشئ من الفتور، ارتد يائسا فاقد الطموح، لأنه عجز عن تحقيق (الكمال) الذى نشده، ومن ثم راح يمقت نفسه، ويمقت عمله فى هذا (الاوركسترا) برغم أنه من (الاورلاكسترات) المعروفة، وبرغم أنه يدر عليه دخلا كبيرا.

ولن يتأتى لريتشارد أن يستعيد ثقته بنفسه ما لم يتعلم أن كل شئ نفعله مشوب حتما بالنقص، وأن أحدا منا لم يبلغ بعد الكمال فى شئ.

سرعة التسليم بالهزيمة:

ومن أمثلة الفتاة (إيمى) التى تزعم فى كل مرة تدعى إلى حفل أو مناسبة اجتماعية. أن أشغالها الكثيرة تعوقها عن الحضور.

وإلى خمس سنوات مضت، تقدم إلى خطبة (إيمى) أحد الشبان -وكانت إذ ذاك فى الحادية والعشرين من عمرها- ولكنه لم يلبث أن فصم الخطوبة على زعم أنه قد تعلق بفتاة أخرى!.. ولقد زعزعت هذه (الصدمة) ثقة إيمى بنفسها! وأفقدتها كل مقدرة على اجتذاب الشبان... ومن ثم فإن رفضها تلبية كل دعوة توجه إليها، كان منشؤه فى الحقيقة الاجتهاد فى تجنب أية صدمة عاطفية أخرى.. وأغرقت نفسها فى العمل إلى أذنيها ليكون لها من ذلك ذريعة بها كلما دعت إلى حفل أو مناسبة.

لقد زعزع إخفاق واحد صادفته هذه الفتاة، اعتقادها فى جدارتها بالزواج، وأسلمها إلى أحضان الهزيمة، حتى لم تعد تجرؤ على مجرد معاودة المحاولة! وغاب عن (إيمى) أن أشد الفتيات سحرا وأكثرهن جمالا وجاذبية قد جربت الاخفاق مرات ولكنهن على عكسها، لم تدفعهن الهزيمة إلى الأسى والانطواء.. وغاب عنها أن النصر قل أن يأتى دون أن تسبقه الهزيمة!

التأثر الشديد بنجاح الآخرين:

مثال ذلك الشاب (تد) الذى يعمل محررا بإحدى وكالات الاعلان الكبرى. فقد ساقته الصدفة إلى صديقه (جون) ولم يكن رآه منذ تخرجا معا فى الجامعة إلى ثمانى سنوات مضت. ودعا (تد) صديقه إلى الغذاء، وراح يسمع إلى (جون) وهو يقص عليه

ما بلغه فى خلال هذه الأعوام الثمانية. لقد أصبح يقتنى منزلا، وسيارة، ويرسل أبناءه إلى المدارس الخاصة الغالية النفقات، ويبتاع لزوجته الأساور الماسية.. وكان (تد) يستمع والأرض توشك أن تميد به، فقد خيل له عندئذ، أنه بالقياس إلى زميله، لم يحقق شيئا يذكر، برغم أنه نال (علاوة) طيبة على مرتبة فى الأشهر القليلة الماضية.

وشرع (تد) منذ اليوم يتأمل غيره من الناس، ممن هم فى مثل سنه، وممن تحقق لهم النجاح العريض، والثروة الطائلة!.. ورويدا أخذ يفقد سيطرته على نفسه وأصبح يؤدى عمله كالآلة التى خلت من الروح ومن الطموح، ومن الأمل!... أما ثقته بنفسه، وأمله فى النجاح، وتفاؤله بالمستقبل، فقد أذهبتها الحسرة على قدره وحظه بالقياس إلى أقدار الآخرين وحظوظهم!

التذرع بالفشل فرار من المسئولية:

وفى ذلك نسوق قصة (سيدنى) الذى ارتحل إلى هوليود مؤملا أن يصبح مؤلفا سينمائيا. ووسعه، عن طريق أفراد أسرته التى توفر لها الثراء والنفوذ، أن يعقد صلات مع ذوى النفوذ فى عاصمة السينما. وتهيأ له الطريق ليبلغ الهدف الذى نشده.. وكان له من ثقافته، وسحر شخصيته، ومواهبه، ما يمكنه من بلوغ هذا الهدف... ولكنه كان راغبا عن مواجهة العقبات الخشنة التى تعترض الطريق!. بل لقد جنبه ثراء أسرته العقبات التى كان حتما أن تواجهه، إذ أمدته أسرته بما كان يلزمه من المال!.. وما أسرع ما انتهى إلى الفشل!

فقد وجد أنه أيسر له أن يجلس مسترخيا، مستدفأ بأشعة الشمس على شاطئ البحر، من أن يعمد إلى بذل الجهود فى الكتابة والتأليف.. وأن ينعم بمال يأتيه رغدا دون أن يتكلف فيه نصبا، من أن يركب المشاق للحصول على المال!

إن مثل هذا الرجل الذى اتخذ من الفشل المصطنع ذريعة للفرار من المسئولية لن يعرف قط حتى يصيبه الفقر!.. ومن يدرى؟.. فقد يكون الوقت عندئذ قد فات!

الحساسية الفائقة:

وكمثال ذلك الفتاة (ريتا) التى دربت على أن تجسم (الحبة) حتى لتجعلها (قبة)، وان تجمع ذرات الرمال حتى لتصبح تلا عاليا.. فلو أن رئيسها فى العمل وجه إليها

نقدا لخطأ ارتكبته، أو لو أن زميلا أو زميلة، سها عن توجيه التحية إليها أولو أن صديقتها لم يكن البادئ بدعوتها إلى نزهة، لانطبقت السماء -في رأيها- على الأرض، ولوصلت إلى شفا (الهستيريا).. لقد أفقدتها حساسيتها الفائقة صدق الحكم على الأمور، حتى لقد غدت تأخذ كل هفوة تصدر منها أو إليها من أحد المتصلين بها، على أنها ضربة موجهة إلى كرامتها، واعتبارها.. وبديهى أن (ريتا) لن تكف عن تعذيب نفسها بتوهم وضاعة شأنها ما لم تكف أولا عن تضخيم الأمور وتجسيم التوافه.

افتقاد روح الفكاهة:

مثال ذلك (تشارلس) الذى يتجهم وجهه ويربد إذا استمع إلى نكتة) موجهة إلى شخص، فى حين يكون أعلا الزملاء ضحكا إذا كانت الدعابة موجهة إلى شخص سواه! فإنما تتطلب روح الفكاهة الحقة النظر إلى الفكاهة نظرة موضوعية لا دخل للعامل الشخصى فيها.

* * *

وهب أنك نقبت فى أعماق نفسك، وعرفت قيمتك الحقيقية، فلم ترضك النتيجة، ووجدت إحساسا بالنقص يستقر فى حنايا قلبك، ويشوب تفكيرك... فماذا عساك أن تفعل لتستعيد ثقتك بنفسك؟ وماذا عساك أن تفعل لتعزز قدرتك وقيمتك، ولتخفف حنقك على نفسك كى توجه مزيدا من الحب إلى الآخرين؟

ثمة سبل عملية ميسورة فى وسعك أن تتخذها للقضاء على الإحساس بالنقص، وإن لم تكن كلها على درجة متساوية من قوة الأثر.. وننصحك أن تتجنب سبيلين، على الأقل، من هذه السبل.

لا تلتزم موقف الدفاع

أما السبيل الأول فهو التزام موقف الدفاع، لتغطية الاحساس بالنقص.. كأن يستخدم الشخص الذى أربكه إحساسه بالنقص فى أحد المجتمعات، الضحك أو الحديث أو الاسراف فى الشراب لتضليل الاخرين عن إحساسه الحقيقى.. وكأنه يتحدث الجبان أو الضعيف البنية عن (أعمال البطولة) التى قام بها.. وأن يتحدث رجل الأعمال عن

فشله بما يوحى أن الفشل كان قضاء وقدرا وأنه بذل لاجتنابه جهود الجبابرة! وأن تتصرف المرأة المفرطة الطول كما لو كانت صبية غريرة.. فتلك كلها وسائل لا تفلح قط فى القضاء على الإحساس بالنقص، وإن أفلحت فى شئ فإنما تفلح فى زيادة إحساس المرء بالقلق خشية أن يستكشف الآخرون الحقيقة!

لا تفر من الحقيقة

وأما السبيل الآخر الذى لا ننصح بركوبه، فهو الانسحاب العصابى (والعصاب هو المرض النفسى). ويهدف هذا الانسحاب، فى الحقيقة، إلى فرار الشخص من نقائصه وعيوبه بدلا من مواجهتها والقضاء عليها. كأن يعمد بعض من نسميهم (بالمفكرين) إلى حبس أنفسهم فى (برج عاجى) بحجة التأمل والتفكير، فى حين أنهم لا ينتجون شيئا... وكأن يعزف بعض من نسميهم بالمترفعين المتعالين عن حضور المجتمعات، والاختلاط بالناس بحجة أنهم أرفع شأنا وأعز نفرا... وكأن يقع بعض الناس بين براثن المرض المتوهم فى كل مرة تواجههم فيه مشكلة... ولن يجدى مثل هذا السبيل شيئا فى مغالبة إحساس المرء بنقصه، ولن يفضى إلا إلى زيادة الطين بلة.

العمل المباشر

ودعنا الآن نعرض الطرق القويمة لتخليص النفس مما يشوبها من إحساس بالنقص.. وأفضل هذه الطرق ولا شك هو (العمل المباشر).. وهو بالضبط ما صنعه فتى فى السابعة عشرة من عمره يدعى (بوب)

فإلى عامين مضيا، لاحظ (بوب) أن فتاته التى تعلق بها وشغف بها حبا، قد انصرفت عنه إلى فتى أمتن منه بنيانا، وأقوى عضلا.. وجره هذا إلى شقاء اليأس، ولم يدر فى غمرة يأسه ماذا يصنع... ثم فجأة، وفى خلال تأملاته الواجمة الطويلة، خطرت له فكرة، عمد إلى تنفيذها. فقد قصد إلى أحد معاهد الرياضة البدنية ليستبدل بجسمه النحيل الضعيف بنيانا قويا متينا... وقد أصبح (بوب) اليوم شابا مفتول العضل، عريض المنكبين.. وأصبح قبلة أنظار الفتيات، ومحط تهافتهن... وإن كان قد نسى تماما الفتاة التى كانت سببا فيما وصل إليه اليوم.

وقد يقضى هذا العمل المباشر إلى ما يسميه علماء النفس بالتعويض المغالى فيه (Over Copensation) ولعل هذا، أكثر من سواه، هو الذى خلق عظماء الأمس واليوم... مثال ذلك أن سيرونستون تشرشل كان ألثغ فى شبابه (أى ينطق السين ثاء)، ولكنه عمد إلى مقاومة هذه النقيصة حتى أصبح كلامه سليما لا غبار عليه. وكان ثيودورلا روزفلت أعور، ولكنه أخذ نفسه بالتدرب على استخدام العين الأخرى حتى غدا واحدا من أمهر الرماة، وأشهر صياد مغامر فى عصره. وقياسا على هذا، فإنك بالمثابرة والشجاعة يمكنك أن تقهر نقائصك، وأن تتخذها، فوق هذا، سلما للصعود إلى النجاح.

الإحــلال

ويلى (العمل المباشر) - (الاحلال) (Substitution) وهو ما أخذ به لورد بايرون.. فقد كان بقدميه مرض يمنعه من التفوق فى رياضة الجرى أو التسلق، فأحل السباحة محل هاتين الرياضتين، ووسعه أن يكون من أشهر السباحين فى العصر الحديث! ولا شك أن إحساسه الدفين بالنقص كان يستتر كذلك وراء تفوقه كشاعر، وعاشق، وفارس أحلام لا يشق له غبار!

وفعل (إيمانويل كانت) -الفليسوف الألمانى- الشئ نفسه. كان ينقم على تكوينه الجسمانى، فتحول إلى الآفاق الذهنية يرتادها ويستكشفها حتى كتب اسمه بالخط العريض فى قائمة الفلاسفة حين أخرج بحثه العميق (نقد العقل). ولعل من العوامل الباعثة على التشجيع أن (مركب النقص) فى الحالتين اللتين سقناهما آنفا. قد آتى ثمارا شهية لا لصاحبيه وحسب، بل للعالم أجمع، وقد كان (بايرون) و (كانت) خليقين بأن يسلكا فى عداد المغمورين المهملين لو لم تكن لهما الشجاعة والقدرة على إحلال نشاط إيجابى محل النشاط السلبى.

وعسى أن تقول إنه كانت لهما عبقرية مكنتهما من بلوغ ما بلغا. وقد تكون مصيبا فيما تقول ولكنك أنت أيضا قادر -على التحقيق- أن تتغلب على أسباب النقص فى نفسك بوسائل فى ميسورك وطاقتك، فإن لم تبلغ مثلما بلغ بايرون فيكفيك أن تبلغ السعادة، وما أكثر الفتيات اللواتى سلبتهن الطبيعة سحر الجمال، فاكتسبن سحر الحديث وأسرن به القلوب والألباب.

اقبل إمكانياتك

فإذا لم يكن فى مقدورك أن تعمد إلى (العمل المباشر) أو إلى (الإحلال)، فقد بقى لك أن تقبل حدودك وإمكانياتك على علاتها. ولست أقصد بهذا أن تستسلم لهذه الحدود والإمكانيات، وإنما أن تعلم بوجودها، وتدرى كنهها، ثم تنساها بعد ذلك.

فهذا ما صنعه عازف مشهور على الكمان، إذ انقطع أحد أوتار كمانه وهو يعزف أمام الجمهور، فلم يعتذر، ولم ينسحب بسبب هذا (النقص) بل واصل عزف (المقطوعة) على الأوتار الثلاثة الباقية فى حدود الإمكان.

ولا تؤمل قط فى أنك يمكن أن تكون شيئا آخر غير (نفسك). وليس من فائدة ترجى -إلا القلقلة العاطفية- من وراء رغبتك فى أن تصبح (إنسانا آخر). فلا الثورة العمياء على حظك وقدرك بقادرة على أن تغير شيئا من (الواقع) ولا الحسرة على النفس بكفيلة أن تجعل منك (الإنسان) الذى يصوره لك خيالك، والذى لا يتناسب قط مع حدودك وإمكانياتك.

فلسنا جميعا، بقادرين مثلا، على أن نصبح أصحاب ملايين، أو من نجوم السينما اللامعين... ونعم ميسورنا أن نحاول، ولكن مالم تكن لنا الخصائص اللازمة لإيصالنا إلى الهدف المنشود، فالأفضل أن نقنع بتنمية ملكاتنا ومواهبنا الحقيقية إلى الحد الأقصى الممكن.

ويحتاج هذا، ولا شك، إلى صدق الإحساس، ونفاذ البصيرة، إذ ماذا تجديك محاولة وضع نفسك فى حجر مستدير إذ كنت (وتدا) مكعبا؟!

ولعلك الآن فى هذه اللحظة حائر مضطرب لا تدرى إلى أى اتجاه تمضى... فإذا كان الأمر كذلك، فالأوفق أن تدرس نفسك، وتلقى نظرة نافذة إلى إمكانياتك... فلقد أراد الفنان (هويسلر) أن يصبح ضابطا بالجيش، ولكنه أخفق لأنه لم يكن له معرفة من قبل بالكيمياء وهى مادة أساسية فى كلية (ويست بوينت) العسكرية -وتحول سير (ولتر سكوت) من الشعر إلى القصة حين بزه فى المضمار الأول لورد بايرون.. وأصبح (فيلبس بروكس) رجل دين مبرزا، بعد أن فشل فى مهنة التعليم فشلا ذريعا.

نعم، هى مشكلة يعانيها كثيرون، إذ يتخبطون طويلا قبل أن يهتدوا إلى هدف يتناسب مع ميولهم ومواهبهم وإمكانياتهم. ولكنهم متى خطوا الخطوة الأولى فى الطريق الصحيح، استعادوا ثقتهم بأنفسهم، واستمدوا احترامهم لها من قدرتهم على تحويل السالب إلى موجب، وإحاله الفشل إلى نجاح.

وثمة نصيحة أخرى أوجهها إلى الذين يعانون (الاحساس بالنقص) تلك هى أن يحتفظوا به سرا بينهم وبين أنفسهم... فلقد أوشك أن يصبح التحسر على النفس وبخسها قيمتها (فضيلة) يتهافت عليها الناس؛ وأصبح الأكثرون يتحدثون عن ضآلة حظوظهم وأقدارهم كما لو كانوا يتغنون بلحن عذب أو بثناء مستطاب؛

وحجتهم فى ذلك حجة مردودة مستهجنة؛ أفيرضى أحدهم أن يذهب إلى احتفال وقد ارتدى أحقر ثيابه وأزراها؟ وبرغم ذلك فهو يجتهد فى أن يظهر نفسه أمام الناس بهذا الثوب المزرى حين يكشف لهم عن نقائصه وأوجه الضعف فيه؛

وأخلق بالذى يمضه الاحساس بالنقص ألا يزيد الطين بله بإقلاله من احترام الناس له، أو سماع حكمهم القاسى عليه، أو بإضافة حسرتهم إلى حسرته... بل أخلق به أن يخفى عيوبه وأخطاءه ليستمتع بمجاملات الناس، واحترامهم، وثنائهم فيما يخرج عن دائرة نقائصه وأوجه الضعف فيه.

احص مرات نجاحك

وأفضل ما تصنعه فى مواجهة الفشل والإخفاق هو أن تحصى مرات نجاحك.. فليس من وسيلة أفضل من هذه لإعادة الثقة إلى نفسك. وأنت واجد على التحقيق، أنك أكبر قيمة مما تظن. فإذا كنت ذا عمل، فهناك، على الأقل من قدر خدماتك فأجرك عليها... وإذا كنت زوجا، فهناك من أولتك حبها وثقتها ورضيت أن تشركك حياتك... وإذا كنت صديقا، فهناك من أحب عشرتك وطابت له صحبتك.

وأنت واجد أنك إيجابى انشائى أكثر مما تظن. فهل أنجبت ولدا وتوليت تربيته؟.. وهل توفر الراحة لوالديك وذويك؟ وهل يخفق قلبك بعاطفة الرحمة وحب الخير؟ قد تكون صنعت هذا، وأكثر منه، وهو ما يحق لك بناء عليه أن تفخر وتزهو.

وأنت أكثر جاذبية مما تظن. هل لابتسامتك الدفء والإشراق؟. هل لعينيك الالتماع والصفاء؟.. هل لصوتك العمق والتعبير؟.. هل لقامتك الاستقامة والانتصاب؟.. قد تكون لك هذه كلها وأكثر منها، وأنت، لا شك، قد علمت ما للمظهر الجسمانى من أثر فى تقدير الشخصية والحكم عليها.

وإنه ليكون أفضل أن تحصى مرات نجاحك علنا أمام الناس. فهذه ولا شك أفعل فى جدواها عليك من أن تحصى للناس أخطاءك وأوجه نقصك.

ولا يساورنك القلق فى أن تحكم عليك الناس بحب التفاخر إذا أنت عمدت إلى الطريقة الصحيحة فى إظهار ميزاتك.

مثال ذلك أنك إذا وجدت فى مطعم فرنسى، فطريقتك إلى إثبات إجادتك الفرنسية أن تقرأ لأصحابك قائمة الطعام... أو إذا دعيت إلى إحدى لعبتى الجولف أو التنس، فوسيلتك إلى إثبات تفوقك، اختيار اللعبة التى تحذقها أكثر من غيرها... وقس على هذا (التلميح المستتر) فى إظهار ما تجيده وتحذقه من أعمال.

ولا شك أنه يخف عليك وقع الإحساس بالنقص لو تعلمت أن تتقبل النقد -إذا لم يكن نقدا هداما أو مجرحا أو مصوغا فى قالب من قلة الذوق والكياسة.

وإنما النقد الذى نعنيه هو النقد الانشائى المنزه الخالص... النقد الذى يقدمه لك صاحبه قائلا: (قد يكون ما فعلت صحيحا ألا تظن أنه يكون أكمل لو فعلت كذا...؟)، فمثل هذا النقد، فضلا عن أنه يعفيك من الحرج والارتباك أمام الناس، فإنه يجعل موضوع النقد موضوع مناقشة ولا يفرض آراء لا تقبل الجدل.

ومهما يكن من أمر، فوطد النفس على أن تقبل النقد مهما يكن لونه وشكله ولا تدعه يخرجك عن طورك أو يفقدك اتزانك.

فإذا كنت، بعد ما أسلفنا، ترى أن كل ما قدمناه من اقتراحات هو فى حد ذاته طيب وجميل، ولكنه أبعد من أن يعينك على التخلص من إحساسك بالنقص، فإليك قصة إنسان كانت حالته على التحقيق، أسوأ مما يمكن أن تكون عليه حالك.

التذرع بالايمان

إنها قصة رجل أدمن الخمر حتى أنتهى به الأمر إلى إحدى المصحات. فقد قطع الأطباء الأمل فى شفائه، وكذلك قطع الأمل آهله وأصدقاؤه، بل لقد قطع هو نفسه الأمل فى أن ينصلح حاله!

وفوق ذلك كله، فقد كان ملحدا لا يؤمن بدين ولا يثق فى رحمة رحمن رحيم.

ثم فى خضم يأسه وشقائه، وفى غمرة بحثه عن كائن وحيد لم يقطع الأمل فى صلاح حاله بعد أن قطع الأمل أطباؤه، وآهله، وأصدقاؤه: تحول يصلى إلى الله، ويضرع إليه أن ينقذه... وكانت النتيجة عجبا.. فإن الرجل من بعد ذلك لم تمسس شفته قطرة خمر... بل أكثر من هذا أنه عمد إلى إنشاء مصح لمدمنى الخمر يمكثون فيه حتى يشفوا من دائهم دون أن يعلم أحد عن حقيقتهم شيئا. فقد سمى مصحه (مصح مدمنى الخمر المجهولين).

فإذا كنت قد فقدت كل أمل فى الصلاح، وافتقدت كل من يؤمل فى هذا الصلاح، فإن الله سبحانه وتعالى هو الملجأ والملاذ، وهو الذى لن يستشعر أحد أنه وحيد منفرد وهو قريب منه متصل به.

* * *

وإذا كنت تشك فى أن هبوط ميزان ثقتك بنفسك قد أسلمك إلى الإحساس بالنقص، فأجب عن المجموعتين التاليتين من الأسئلة لتقوم نفسك بقيمتها الحقة.

هل تشكو الإحساس بالنقص؟

1- هل يتهمك الناس بحب التفاخر؟

2- هل تجتهد فى تجاهل العرف والتقاليد؟

3- هل يعزوك الارتباك حين تقدم إلى الغرباء؟

4- هل تحاول التأثير فى الآخرين بارتفاع الصوت؟

5- هل تقاطع متحدثا لتدلى بدلوك فى الحديث؟

6- هل يحز فى نفسك نجاح الآخرين؟

7- هل ترى أن الوضع الاجتماعى قائم على الأخطاء فى كل ناحية؟

8- هل تجتهد فى لفت الأنظار إليك إذا كنت فى احتفال؟

9- هل تغضب إذا ألقيت (نكتة) تمس شخصك؟

10- هل تحب أن تقول أشياء تؤذى مشاعر الآخرين

11- هل تجتهد فى أن تحجب كل من عداك فى (شلة) أصدقائك؟

12- هل ترضيك المجاملة أكثر مما يرضيك إنجاز عمل بين يديك؟

13- هل يشعرك طموحك إلى النجاح بالتعاسة؟

14- هل ترفض كل اقتراح يهدف إلى مساعدتك؟

15- هل تشك فى مقدرتك على اجتذاب الجنس الآخر؟

إن مركب النقص أمر نادر فمعناه أن تستشعر النقص طول الوقت؛ أما ما نستشعره من نقص بين آونة وأخرى فأمر طبيعى لا شذوذ فيه.

فإذا كنت قد أجبت بالإيجاب عن ثمانية فأكثر من الأسئلة السالفة، فدلالة ذلك أنك ميال إلى مواجهة الحياة مواجهة قائمة على الواقع.

اختبر ثقتك بنفسك؟

1- هل تسير رافع الرأس ثابت الخطوات؟

2- هل تتكلم بصوت واضح؟

3- هل أنت مقتنع بإمكان ازدياد مقدرتك؟

4- هل تركن لحكمك على الأشياء أم تركن لحكم الغير عليها؟

5- هل ترى أن في وسعك أن تساهم في جعل العالم مكانا أفضل للعيش؟

6- هل تحتفظ ببشاشتك واتزانك في الوقت الذي يفقد فيه كل من حولك بشاشتهم واتزانهم؟

7- هل تتقدم باقتراحات لتحسن العمل الذي تضطلع بجانب منه؟

8- هل تعني بمظهرك وهندامك؟

9- هل تسيطر على كل جنوح إلى الانغماس في أحلام اليقظة؟

10- هل تقدم على حل المشكلات الخاصة بالعمل كلما طرأت؟

11- هل تعتقد أن في استطاعتك أن تبذل مجهودا أكبر مما تبذله الآن؟

12- هل تفعل شيئا لإزالة مخاوفك وأسباب قلقك؟

13- هل تسير على برنامج يهدف إلى تحسين مستقبلك؟

14- هل تعلمت أن تحتفظ بهدوئك طول الوقت؟

15- هل تواصل المضى في طريقك غير ممتثل للإخفاق إذا صادفك مرة؟

* * *

والثقة بالنفس يمكن أن تنمى إذا وجدت مزيدا من العناية إلى أفعالك وتصرفاتك وطريقة تفكيرك. فإذا أجبت بالإيجاب عن الأسئلة كلها، فبين يديك (الخميرة) اللازمة للقدر المعقول من الثقة بالنفس.

وإذا أجبت بالنفى عن أكثر من ثمانية أسئلة فأنت دون المعدل، وأمامك عبء لابد من مواجهته كى تبنى ثقتك بنفسك.

ضع نفسك موضع الشخص الآخر

من العقبات الكبرى التى تعترض طريق الشخصية الجذابة. صب المرء اهتمامه كله فى نفسه، أو ما يسمى بالتركيز فى الذات Self Centerdeness فلا شئ ينأى بالناس عنك كهذه الصفة، فضلا عن أنه ليس أسهل من الوقوع فيها.

على أن من أبسط الأمور القضاء على هذه الصفة، فكل ما ينبغى لك أن تفعله هو أن تنمى فى نفسك المقدرة على وضع نفسك موضع الشخص الآخر.

ولعل بساطة هذه الحل هى المسئولة عن شيوع تجاهله، ولكنك إن كنت من المتجاهلين، فأنت خليق بملاقاة المتاعب فى مضمار العلاقات الإنسانية، فإنه يتحتم عليك أن تنفذ إلى عقل الشخص الآخر قبل أن تتصرف تصرفا يدينك من حبه ويكسبك وده.

اجعل المحاولة لعبة مسلية

وما يمنعك أن تنظر إلى هذه المسألة على أنها لعبة مسلية طريفة؟ فعوضا عن شكواك من أنك قل أن تصادف شخصا مسليا ممتعا، لماذا لا تحاول أن تنفذ ببصيرتك إلى أذهان أفراد أسرتك وعقولهم لتستشف ما يدور فيها؟ فبرغم وجوههم المألوفة، وعاداتهم المعروفة، فإن كلا منهم ما زال سرا مغلقا -وأنت إذا عنيت بالمحاولة، أدهشك وأمتعك ما تخرج به منها. إذ سوف تستكشف آراء ووجهات نظر. وربما انحرافات، لم تخطر لك قط من قبل ببال.

فإذا أمعنت فى المحاولة فى نطاق أسرتك، استحال الأمر عادة راسخة محببة تعود عليك بأمتع النتائج. فإنك فى كل مرة تضع نفسك موضع الشخص الآخر لتستكشف طريقة تفكيره، وتستشف اتجاهاته الذهنية، تزداد عرى الرابطة بينكما توثقا، ويكتسب الأساس الذى تقوم عليه صداقتكما متانة وصلابة.

لا يتشابه اثنان قط

ونقطة البدء فى هذا السبيل أن تذكر أنه ليس ثمة شخصان متشابهان أبدا... ولا حتى التوائم.

فالناس تختلف بعضها عن بعض من قمة الرأس إلى أخمص القدم. ذلك أن (الجينات) و (الكروموزمات) وهى الخلايا الضئيلة التى تحمل عوامل الوراثة من الآباء إلى الأبناء -يسعها أن تكون تشكيلات لا حصر لها.. فحتى الأبناء الذين نشأوا فى بيئة واحدة، وذهبوا إلى مدرسة واحدة، وتأثروا بعقائد وعادات مثل عليا واحدة، لن تجدهم قط يشبه أحدهم الآخر تمام الشبه.

إنه اختلاف واضح ذلك الذى يسود البشر، ولعل الفضل إليه فيما تنطوى عليه الحياة من بهجة ومتعة. هب مثلا، أنك تتفقد (ورشة نجارة) ووقفت تتأمل سبعة نجارين يعملون عملا واحدا وقد انتظمتهم مائدة طويلة واحدة.. ثم فجأة، وهم يدقون الخشب بمطاريقهم، هوت المطارق على سباباتهم، فكيف تراهم يستجيبون للألم؟ أيستجيبون استجابة واحدة لا تختلف؟ كلا... فقد ترى الأول شهقة الألم بين أسنانه... وترى الثانى يسب ويلعن فى قلة مبالاة.. والثالث ينفخ سبابته بحدة... والرابع ينط على الأرض متوجعا... والخامس يطوح إصبعه بقوة فى الهواء... والسادس يطلق بفمه صفيرا فى استخفاف... والسابع قد تغرورق عيناه بالدموع إذا يرى سبابته تحمر وتتورم!

ولكنك لن تجد أبدا اثنين يستجيبان استجابة واحدة.

وليس فى طريقة استجابة كل منهم ما يجعله مفضلا عن الآخر. وإنما يجعله مختلفا وحسب.

ثم يتضح هذا الاختلاف على نطاق أوسع وأعظم بين الشعوب.

ففى سيبيريا ينظرون إلى وفاة عزيز على أنه يوم عيد تتجلى فيه مظاهر الغبطة والفرح، لأن العزيز المتوفى قد سبقهم إلى العالم الآخر، ومن ثم يزفونه إليه! وعند بعض قبائل (الهملايا) يتحتم على الزوجة أن تعاشر لا زوجها فحسب، بل إخوانه كذلك،

معاشرة الأزواج.. وفى الصين واليابان يعتبر تأنيب الرئيس لمرؤسه شيئا يدعو إلى الابتسام وتأكيد الاحترام!

وثمة عامل آخر يعينك على أن تضع نفسك موضع الشخص الآخر. ذلك أننا جميعا مختلفون فى مقدار الذكاء والمقدرة على التعلم. ولعلك تلاحظ ذلك فى الموظفين الجدد عند بدء تسلمهم أعمالهم. فقد تجد منهم من يتعلم المهمة الموكوله إليه فى سرعة وسهولة حتى لتحسبه قد زاول هذا العمل طويلا من قبل... ومنهم من يشرع فى إلقاء عشرات الأسئلة فى كل خطوة من خطوات العمل... ومنهم من يبدى ثقة زائفة بنفسه حتى يوشك أن يوهمك أنه أعلم منك على أنك ينبغى أن تذكر، أننا مع اختلافنا، نتشابه، على الأقل، فى أمر واحد، هو أن لكل منا أوجه تفوق وامتياز. وقد تتبدى هذه الأوجه جلية فى بعض الناس، وقد تكون مستترة مخفية حتى تتاح لها فرصة الظهور.

لا تبالغ فى تقدير قيمة نفسك

وفى حين ينبغى أن تعرف قدر نفسك وقيمتها الحقيقية، فإنه من الخطأ أن تبالغ فى تقدير هذه القيمة، إذ أن من تظنهم دونك مرتبة، خلقاء عندئذ أن يضعوك أنت دونهم مرتبة!

وما تفاخر أنت به، وتجعله مثار زهو، قد ينظر إليه الآخرون نظرة شزراء... وليس فى الوسع إصدار حكم على أى النظرتين أصح، إذ مرد الأمر إلى طبيعة الشخص نفسه، وطبيعة آرائه وأفكاره. فاذكر هذا إذن، فهو معوان لك على الحرص على تفهم وجهة نظر الشخص الآخر وتقديرها.

أفتحسب، مثلا أنك أفضل صورة من أهل الصين؟ أما هم فيرون فى وجهك تجهماً لا يزول. ذلك أن اتساع عينيك الطبيعى يشبه إتساع أعينهم إذا اجتاحهم الغضب!

وإذا كنت تحسب أن بشرتك البيضاء تفضل بشرتهم، فاستمع لما قاله أحدهم عن زوجة السفير البريطانى فى تلك البلاد: (أيقولون إنها جميلة؟ كيف بالله ولها أسنان ناصعة البياض كأسنان الكلب، ووجنتان متوردتان كزهرة البطاطس؟) والاسكيمو فى ديارهم ينبذون الكسالى منهم ويطلقون عليهم، على سبيل الزراية والتحقير اسم،

(الرجال البيض)!

والهندوس في الهند يعزفون عن تناول الطعام إذا وقع عليه (ظلك) كما لو كان الطعام قد داخله السم الزعاف!

بل أنت لا تحتاج أن ترحل إلى القطب، أو إلى الصين، أو إلى الهند لتقف على مدى اختلاف آراء الناس، وتباين وجهات نظرهم.. بل انظر إلى أبناء مدن القطر الواحد كيف تتباين أذواقهم في الهندام. وآراؤهم في الجمال، وطرقهم في طهو الطعام.

قد لا يكون هؤلاء على ثقة من أن آراءهم وأذواقهم وعاداتهم، هي العليا، وأن آراء غيرهم وأذواقهم وعادتهم هي السفلى. ولكنهم على أية حال يطلبون منك شيئا واحدا، هو أن تعترف لهم بأهميتهم، وأن تمنحهم الإحساس بالاعتبار والاحترام.

فإذا وعيت ذلك، وسعك حقا أن تكسب قلب الشخص الآخر، وتظفر بمودته حتى لو كنت ترى أنه مخطئ في ظنه بأنه أفضل منك. ذلك أن وجه الاختلاف في الرأي مرجعه إلى ظروفه وتربيته، والعقائد التي استقرت في ذهنه.

تذرع بالصبر والاحتمال

وعسى أن تصادف أشخاصا يضجرك نزوعهم إلى التباهي والتفاخر كهذا الشاب الذي دخل مكتب (جوزيف تشويت) المحامي الكبير، وكان مزدحما بالعمل مستغرقا فيه، فقال له المحامي متلطفا: (تفضل مقعدا) فما لبث الشاب أن قال متبرما: (ألا تعرف أنني ابن المطران بلانك؟..) فقال له المحامي مبتسما (حقا! إذن تفضل مقعدين).

وقد لا يسع أكثرنا أن يواجه هؤلاء المتفاخرين بمثل ظرف (جوزيف تشويت). ولكننا على أية حال، يسعنا أن نظهر الاحتمال.

وقد يعينك في هذا المقام أن تعمل بقول إيمرسون: (كل شخص أصادفه يفوقني في ناحية ما، ومن ثم فأنا أتعلم منه في هذه الناحية).

وإذا كان وضع نفسك موضع الشخص الآخر، لازما في محيط الرؤساء والأصدقاء والزملاء فهو لا شك ألزم في محيط الأسرة، أو مع أشخاص بعينهم من أفراد الأسرة.

حدث مرة أن كان المارشال فوش القائد الفرنسى فى الحرب العالمية الأولى -يزور أمريكا وعهد إلى ضابط أمريكى برتبة (كولونيل) يجيد الفرنسية بمرافقة القائد الكبير خلال زيارته لوادى (جراند كانيون).

ووقف المارشال على حافة الصخور. وأرسل بصره إلى أسفل يرتاد هذا العمق السحيق، وإلى جواره الكولونيل متأهبا لسماع تعليق يرويه من بعده لأولاده، ويرويه أولاده لأحفاده، نقلا عن القائد الكبير.

ووشيكا رد القائد طرفه، وقال كالمأخوذ: (يا له من مكان مناسب لأن يلقى فيه المرء بحماته!).

فإن دلت هذه القصة على شئ، فإنما تدل على الموقف الذى يجد بعضنا نفسه مضطرا إلى وقوفه تجاه أعضاء بعينهم من أسرته. وإنما نقف هذا الموقف، مدفوعين فى الأغلب، بدافع مما يبدونه تجاهنا من قلة الذوق، أو الأثرة أو غيرها مما يثير الأعصاب ويهيج النفس.

على أن أكثر الحزازات والخلافات بيننا وبينهم من الميسور إزالتها أو إنقاصها إذا عمدنا إلى وضع أنفسنا موضعهم، ونفذنا ببصيرتنا إلى عقولهم وأذهانهم لنقف على طريقة تفكيرهم.

إذا اتسعت الهوة

فإذا تطرف الأمر واتسعت الهوة فإن الحل الأسلم فى هذه الحال هو الاستقلال بالإقامة بعيدا عن هذا الجو.

وهذا هو الذى حدث للشاب (آندى). فقد كانت زوجته فى الثامنة عشرة حين تزوجها.؟ ورغبت إليه الزوجة فى أن يعيشا مع أمها فى بيتها الكبير إذ أن أمها لم تألف فراقها، وليس فى طوقها أن تحتمل غيابها عن ناظريها.

ووافق (آندى). ولكنه سرعان ما وجد أن بيت حماته الكبير أصغر من أن يضم ثلاثتهما معا!

فقد راحت زوجته تبدى من العناية بأمها أكثر مما تبدى بزوجها. وراحت أمها تتدخل فى كل صغيرة وكبيرة من شئون حياته الزوجية. إذا رغب فى أنجاب ولد قالت الحماة: (ولكن ابنتى أضعف بنيانا من أن تحتمل الولادة). وإذا شكا من قلة خبرة زوجته بالطهو، قالت الحماة: (ولماذا تطهو؟ ألا يكفى أنها جميلة؟). بل حتى فى رحلة شهر العسل قالت الحماة: (لست أرى ما يمنع من أذهب معكما)!

وكان فى العام الذى قضاه (آندى) فى بيت حماته أكثر من الكفاية! فقد أدرك أن زوجته لن تشب حقا عن الطوق إلا متى غادرت بيت أمها واستقلت بمعيشتها، وقدم عندئذ إنذاره: إما أن تمضى الزوجة معه إلى حيث يعيشان مستقلين، وإما أن يمضى منفردا.

ومضت معه الزوجة، وهما الآن زوجان سعيدان يؤلفان أسرة سعيدة بلغ عددها أربعة أفراد.

نعم لقد كان آندى يفهم ما تصدر عنه حماته، ولكنه اتضح له أن (الفهم) وحده لا يجدى، ومن ثم اعتزم أن يكون (فهمه) على مبعدة منها.

ادرس الشخص الآخر

ولكن هب أن الاستقلال متعذر لسبب أو لآخر؛ فماذا يكون عندئذ؟

ذلك ما وقع للشاب (جيم) وعمه (هارى).

لقد ورث الشاب عن أبيه حصة ضئيلة فى عمل تجارى يسيطر العم على الجانب الأكبر منه. وكان للعم لسان سليط، لا يفتأ يجرح (جيم) بالألفاظ الحادة المهينة. ورأى (جيم) أن من المتعذر أن يعتزل العمل وإلا أقفل فى وجه نفسه بابا لمستقبل يبشر بالخير.

وعمد جيم عندئذ إلى تفهم عمه، وتحليل نفسيته، واهتدى أخيرا إلى سبب ما يعانيه منه. لقد كان العم يعانى إحساسا شديدا بالنقص. كان أصلع الرأس، قصير القامة، عاجزا، لفرط اعتياده على الخشونة والعنف، عن اجتذاب الناس إلى وده، فضلا عن أنه لم ينجب ولدا يخلفه فى تجارته.

ولم يكن عجيبا عندئذ أن يضمر حقدا دفينا لابن أخيه الذى تكاملت فيه نقائصه! فهو فتى جذاب، محبوب من الناس، فضلا عن أن له ولدين!

وتسلح جيم بهذه المعرفة التى اكتسبها، وعمد، لا إلى توطيد نفسه على احتمال اهانات عمه وحسب، بل على كسب وده أيضا. فقد راض نفسه أولا على احتمال كلمات عمه الشديدة العنيفة، واضعا نصب عينيه أنها مجرد كلمات جوفاء، وليست عصيا ولا حجارة.. وعمد ثانيا، إلى اصلاح رأى عمه فى نفسه، إذ أخذ يكيل له المديح والثناء لا على سبيل الرياء -فهذا لا ينطلى على أحد- وإنما كان يكيل المديح فيما يستحق المديح فعلا، ويجزل الثناء فيما يستدعى الثناء حقا.

وكانت النتيجة أشبه بالمعجزة!.. فقد تناقص ما كان يلقاه جيم من عمه من جفوة ونفور، وحل التفاهم والوئام محل النفرة والشقاق، وغدت صداقتهما متينة موثقة العرى.

فتلك قصة تساق على أن أفضل ما تتخذه من حلول لمواجهة عضو مرهق مشاكس فى الأسرة لا سبيل إلى الاستقلال عنه، هو أن تفهمه أولا حق الفهم، ثم لا تدعه بعد ذلك يغلبك على أمر ويفلت منك زمامك.. إذا تندر بك أو هزأ منك فأنت خليق بأن تتجاهل عباراته لأنك تعلم عن أى إحساس تصدر!

ولا حسب أنك إذ تضع نفسك موضع الشخص الآخر إنما تخنق شخصيتك وتئدها، كلا، بل أنت فى هذه الحال توسع نطاقها وجوانبها.

قال إمرسون: (الشخص الذى أحل نفسه محل الشخص الآخرن هو شخص أثرى شخصيته ثراء عريضا. فهو عندئذ قد عاش فى عقل أشبه بحجرة جدرانها مغطاة بالمرايا، فأينما وجه نظره طالع صورته. وقد تتحول هذه المرايا إلى نوافذ، فهو عندئذ خليق أن ينظر عبرها إلى آفاق جديدة..).

اكتسب هذه القدرة بالمران

وأن تضع نفسك موضع الشخص الآخر، ليس شيئا هينا، بل هو، فى ميدان العلاقات الإنسانية، أشبه بمعجزة صغيرة، تحتاج إلى ذكاء، وإلى مقدرة على التخيل، وهى ككل مقدرة تتأتى بالمران والممارسة.

وتلقن بعض مدارس انجلترا طلابها كيفية اكتساب المقدرة على إحلال النفس محل الغير. وتخصص هذه المدارس من أيام الأسبوع يوما للأعمى، ويوما للأعرج، ويوما للأصم. فأما يوم الأعمى، فيقوم فيه أحد التلاميذ باتخاذ دور الأعمى. إذ تعصب عيناه من مطلع النهار إلى نهاية اليوم حتى يكون فكرة صحيحة عما يستشعره الأعمى وما يحسه؛ فى حين يقوم سائر زملائه بمعاونته، ومد يد المساعدة له.. وهكذا الحال فيما يخص بالأعرج، والأصم.

والذى لا ينبغى عن الذهن أن كلا منا يحس ويفكر بطريقة مختلفة، وعلى مستوى مختلف، وليس فى طوقنا أن نفاضل بين شخص وآخر بناء على طريقة تفكيره.. بل من الخطأ إجراء هذه المفاضلة، ما دام مدفوعا إليها بماضيه الطويل الحافل بالتجارب والمؤثرات.

وإنما نحن نثرى شخصياتنا ونوسع آفاقنا إذا حاولنا أن ننفذ إلى عقول الآخرين، وأن ندمج ما استخلصناه من ذلك فى تصرفاتنا اليومية.

* * *

فإذا شئت أن تختبر مدى مقدرتك على وضع نفسك موضع الشخص الآخر، فسائل نفسك الأسئلة التالية:

1- هل أعفو عن الشخص الذى أساء إلى؟

2- هل اكتسب متعة نفسية من مد يد العون إلى الغير؟

3- هل أمتنع، فى مناقشة جدية، عن إبداء الاستخفاف والسخرية؟

4- هل أداوم على إدماج جوانب إنشائية فى حياتى؟

5- هل أرى أن الذين كفروا عن أخطائهم من حقهم أن تتاح لهم فرصة أخرى؟

6- هل نميت فى نفسى المقدرة على إلقاء إجابة هادئة لينة عن سؤال عنيف وجه إلى؟

7- هل أضع نموذجا طيبا لأبنائى بالطريقة التى أتحدث أو أتصرف بها؟

8- إذا خشيت أن يتهم أحد فى غيابه. فهل أقترح أن تتاح له فرصة الدفاع عن نفسه؟

9- هل أؤمن بمقدرة الإنسان على أن يحسن حاله؟

10- هل اعتدت أن أقلل من مخاوفى؟

11- هل يحسن أصدقائى الارتياح إذا وجدوا فى صحبتى؟

12- هل أعامل أفراد أسرتى بالكياسة نفسها التى أعامل بها الغرباء؟

13- هل تعلمت أن أقبل الهزيمة فى غير مرارة؟

14- هل أفى بوعدى؟

15- هل آخذ ببرنامج مرسوم يهدف إلى تحسين جوانب حياتى؟

فإذا أجبت بالإيجاب عن ثمانية فأكثر عن هذه الأسئلة فأنت فى ميدان العلاقات الإنسانية فوق المعدل. أما إذا قلت إجابتك عن هذا، فالأوفق أن توجه عنايتك إلى اكتساب مزيد من القدرة على وضع نفسك موضع الشخص الآخر.

دع الشكوى

من أسرع السبل التى ينفض بها الناس عنك ويتفرقون من حولك، أن تدأب على الشكوى، وإبداء الحسرة والمرارة.

فالشكوى المتواصلة من حالة الجو، وحالتك الصحية، وحالة العالم عموما، إنما تصافح آذانا واعية.. فلا أحد.. ولا حتى أعز أصدقائك -يسعه أن يصمد إلى أجل غير مسمى لما تقص عليه من أنباء آلامك وويلاتك.

والسر فى ذلك واضح بسيط.. فالإنسان. فى العادة، ميال إلى التفاؤل، ولا يزال قلبه يخفق بالأمل أبدا. وهو فى تفاؤله وأمله محق. فهو نتاج رائع لمراحل عدة من التطور بدأت منذ استوى الكوْن.

ولا يحب أحد أن ينظر إلى الكون، ولا إلى حياته، ولا إلى نفسه على أنها كلها باطل وقبض الريح. لا يحب أحد أن ينظر هذه النظرة حتى فى مواجهة القنبلة الذرية التى لا تبقى ولا تذر. أو فى مواجهة مرض السرطان الذى يصيب واحدا فى كل ثمانية فى هذه البلاد (أمريكا).

وبديهى أن المرء لا يسلم من آلام وأحزان. فالسعادة قل أن تجرى أبدا كالجدول الرقراق الذى لا يتعكر. وإنما هى تعتريها بين الفينة والفينة ما يشوب صفاءها ويعكر شفافيتها. ويصدق هذا علينا جميعا مهما يتوفر لنا من شهرة أو ثراء، أو وجاهة. فلماذا إذن، والأمر كذلك، يرغب أحدنا فى أن يقتطع من وقته جانبا ينفقه فى الاستماع إلى شكاوى الآخرين؟!

وفضلا عن أنك بالشكوى والدؤوب على إبداء الحسرة والمرارة تنفر أصدقائك، فإنك كذلك تفسد منظرك، وتشوه قسماتك وملامحك!

وليس فيما نقول من أن اعتياد الشكوى يفسد المظهر والقسمات، شئ من المبالغة.

فما يعتمل بداخل نفسك من إحساسات إنما ينعكس على صفحة وجهك، بل على هيئتك عموما.

وانظر إلى الناس من حولك ترى أن الضجر، والأسف، والكراهية وغيرها من الاحساسات السلبية قد سيطرت على البشرة، والعينين، وملامح الوجه من الغضون، والذبول والانطفاء ما قل أن تسيطر مثله الشيخوخة!

بل إن حالتك العاطفية تؤثر على حالتك الصحية كذلك. وما استكشفه الطب النفسى الجسمانى Psychosomatic Medecine لا يدع مجالا للشك فى هذه الحقيقة. فالغضب، والخوف، والحزن تنشئ توترا عضليا تنجم عنه عشرات العلل والأمراض فى أعضاء الجسم ووظائفه المختلفة.

وقد تسمع من يقول إن (فلانا) مات (كسير القلب)، وهو قول يصدق فى أحيان كثيرة متى أثرت الحسرة الشديدة أو الحزن العميق على الأوعية الدموية، والغدد، ووظائف الجسم.

على أننا لا نقول بأن العواطف الضارة فى الوسع اجتنابها إطلاقا. كلا! فلا أحد يستطيع أن يجتنبها طول حياته، وإنما الذى يسعنا جميعا أن نفعله هو أن نغير اتجاهنا الذهنى حيال المواقف الباعثة على الألم والحزن.

وإذا كنت فى شك من أن العقل يسعه أن يحطم الجسد، فادرس من حولك من المرضى بقرحات المعدة، وضغط الدم العالى، والنوبات القلبية، وحلل شخصياتهم، وراقب سلوكهم وتصرفاتهم.

أتراهم يستمتعون بروح الفكاهة؟.. أيعرفون كيف يطردون القلق؟.. أيفلحون فى كسب الصداقات والظفر بود الناس ومحبتهم.. كلا على الأرجح! وإنما هم فى الأغلب ميالون إلى الشكوى، والانتقاد والتشفى، والإنتقام.

وتصادف من هؤلاء الذين أرهقت أنفسهم أجسادهم، الباكين النائحين المتحسرين على أنفسهم، الذين لا يفتأون يذكرون أن الأقدار بخستهم أقدارهم وحظوظهم.

وثمة صفات مشتركة بين هؤلاء جميعا، لعل أهمها لهفتهم على اجتذاب اهتمام

الناس بهم. وتلك رغبة غريزية فى البشر جميعا، ولكن الذين بلغوا النضج والاتزان منا يعلمون أن سبيل تحقيقها هو تحقيق شئ نافع خليق باجتذاب اهتمام الناس، أو المعاونة فى تحقيق هذا الشئ.

ولكن الباكين المتحسرين لا يصنعون هذا. فهم على شدة لهفتهم إلى اهتمام الناس بهم، أقل الناس نفعا أو مساهمة فيما ينفع الناس.

وعلماء النفس يلتمسون العذر لهؤلاء، إذ أن مشكلاتهم ترجع فى الحقيقة إلى زمن الطفولة، حين طلبوا الاهتمام فأنكرته عليهم البيئة المحيطة بهم. فلعله كانت لهم أمهات يزجرنهم إذا سألوا سؤالا محيرا، أو يلذن بالصمت فى المواقف التى تستدعى إجزال المديح والثناء، أو لا يفرغن لحظة ليمنحنهم قبلة أو ضمة.

مهما يكن السبب، فهم على الأرجح أخفقوا فى الحصول على الإحساس بالسكينة والطمأنينة فى وقت كانوا أحوج فيه إلى الإحساس. فإذا حدث أن كان للطفل أم حالها كما وصفنا. فإنه يعمد إلى ابتداع وسائل يجتذب بها الاهتمام إليه.

فهو يتعلم مبكرا أنه إذا بكى سارعت أمه إلى استرضائه، ومن ثم فهو على مراحل نموه يغير من الحيل والأساليب التى تهدف كلها إلى اجتذاب الناس إلى إغداق العطف عليه، كأن تزل قدمه عن الدرج. أو تلسع يده بالنار، أو أن يمتنع عن تناول الطعام.

فإذا ازداد نموا وإدراكا، علم أن من أفضل السبل لاستدرار الاهتمام والعطف إيقاع نفسه فى المشكلات والورطات، ومن ثم يمضى فى تصيد المآزق والصعاب عالما أن الأضواء كلها ستتركز فيه متى أحاطت به المتاعب وخاصة إذا أبدى العجز عن الخروج من هذه المتاعب.

على أننا لا نعنى أن أغلبية الناس قد خلت من رغبة فى عرض مشكلاتهم بقصد الحصول على العطف والاهتمام. كلا! فقد كان دزرائيلى يستغل هذه الرغبة الشائعة بين الناس فى نيل العطف... وكان يعمد إلى استغلالها على الأخص، حين ينسى اسم محدثه، وفى ذلك يقول: (كنت إذا نسيت اسم محدثى أمهل نفسى دقيقتين، فإذا ظللت مع هذا لا أذكره، تحولت أنقذ نفسى من هذا الحرج قائلا لمحدثى: (ترى ماذا فى

شكواك القديمة؟) أما إن هذه كانت إنقاذا، فلأن المحدث كان يستطرد إلى بث شكواه، ويستغرق فى ذلك زمن الحديث كله.

نعم ليس أفعل فى النفس من دعوة المرء إلى بث شكواه والتحدث عما يمضه ويؤلمه. فالمتاجر الناجحة تفعل هذا مع زبائنها ويفعله الأطباء مع مرضاهم، وتفعله الزوجات البارعات مع أزوجهن.

أما الدائبون على الشكوى بغير دعوة، فقصتهم تختلف. فهم بهذا يحطمون عمودا أساسيا من عمد النجاح فى ميدان العلاقات الانسانيه.

ومن الصفات الأخرى المشتركة بين الشاكين والباكين، الميل الخفى إلى إيذاء النفس. فلما كان إظهارهم الشكوى هو وسيلتهم إلى كسب العطف والاهتمام، فقد أصبحت المعاناة تلذ لهم. ومهما يحاجون، فهم فى أغلب الأحيان يخلقون المواقف التى تلحق الأذى سواء بأنفسهم أو بأجسادهم، ثم يلقون التبعة على غيرهم.

ويطلق الأطباء النفسيون على هؤلاء الذين يستعذبون الألم اسم (الماسوشيين -Ma-soshists) ولا يتحتم أن تكون هذه التسمية- كما هو الشائع عنها -مقصورة على الذين لا يستمتعون بالناحية الجنسية إلا إذا داخلها الألم- وإن كان العامل الجنسى بالطبع يكمل الصورة- وإنما تطلق التسمية على نموذج للتصرفات التى تهدف إلى إنزال العذاب بالنفس كوسيلة لكسب العطف والرضاء.

ويتخذ تعذيب النفس صورا شتى، منها الميل إلى ارتكاب الحوادث. وقد كان يظن إلى وقت قريب أن اصطدام المرء بسيارته أو وقوعه من الدرج، أو احتراق يده، أو ما إليها إنما تحدث مصادفة واتفاقا. حتى إذا لوحظ أن أشخاصا بعينهم يكثرون من ارتكاب أمثال هذه الحوادث فى حين أن أشخاصا آخرين لم تقع لهم قط حادثة من هذا النوع، شرع المشتغلون بعلم النفس فى دراسة الأمر.

وسأل علماء النفس أنفسهم: (أترى يزج بعض الناس بأنفسهم زجا فى الكوارث والحوادث كما لو كان بحكم العادة؟)

وهذه هى الإجابة كما خرج بها الدكتور (كوثر هيرشبرج) المدير المساعد لمعهد الصحة العقلية بجامعة كولورادو: (ما بين ثمانين وتسعين فى المائة من مجموع الحوادث

لا تقع مصادفة واتفاقا، وإنما يفتعلها أشخاص يدور الصراع فى عقولهم الباطنة. وقد تنشأ بعض هذه الحوادث عن رغبة دفينة فى الانتحار)

ومن الدراسات العديدة التى أجراها الدكتور (هيرشبرج) فى هذا الصدد أنه اختار عشرين عاملا من عمال المناجم يعملون فى منجم منعزل بأحد جبال كولورادو. وقد توخى أن يكون عشرة من هؤلاء ممن وقعت لهم حوادث سابقة، وأن يكون العشرة الآخرون ممن سلموا تماما من أية حادثة.

وأرسل الرجال العشرون إلى جامعة كولورادو حيث أجريت لهم اختبارات نفسية وطبية شتى. وقد اتضح من هذه التجربة أن أولئك الذين يرزحون تحت مشكلات البيت أو يعانون الإحساس بعدم الاستقرار فى أعمالهم، أو تتمكن الجفوة بينهم وبين رؤسائهم، وقد ضربوا الرقم القياسى فى عدد الحوادث التى وقعت لهم.

وقد وجد أن أحد العمال، برغم أنه سلخ فى عمله ثمانية عشر عاما، كانت تقع له حادثة فى كل مرة يرسل فيها للعمل بالمنجم الذى تسبب فى مقتل أبيه، حتى بلغ عدد الحوادث التى وقعت له سبعة.

ووجد أن عاملا آخر كانت تقع له حادثة فى كل مرة تهدده فيه زوجته بأنها سوف تهجره.

أما العمال العشرة الذين خلت حياتهم تماما من كل أثر للحوادث، فقد كانوا أزواجا سعداء، وأصدقاء مخلصين لزملائهم ورؤسائهم فى العمل، وخبراء فوق هذا فى فن طرح القلق والمخاوف.

وقد ألقت الحقائق التى أسفرت عنها هذه التجربة مزيدا من الضوء على جانب من أسرار التصرف الإنسانى... ذلك أن الحوادث إنما تقع لأولئك الذين يرغبون رغبة دفينة فى وقوعها، على اعتبار أنها سبيلهم إلى الفرار من مواجهة موقف عصيب، ووسيلتهم لكسب العطف والرعاية والاهتمام.

قد يكون الفشل مستعذبا

ولعل أكثر ألوان الشكوى شيوعا على ألسنة الشاكين الباكين: الشكوى من الفشل، فكل ما أصابهم من إخفاق، على تفاهته هو مثار شكوى، وموضع نقمة على (الحظ والأقدار) ولم يخطر ببال هؤلاء انهم إنما يفشلون فى الواقع لأنهم لا يرغبون فى النجاح.

وليس مرد هذا إلى قلة حظهم من الطاقة والجهد والنشاط، بل إن لهم من هذه قدرا موفورا، ولكنهم يبددونها تبديدا فى شغل الأمسيات بلعب الورق، أو التردد على الحانات، أو المحادثات التليفونية الطويلة المجوجة.

ولماذا تراهم يتصرفون على هذا النحو؟. ولماذا لا يوجهون نشاطهم الوجهة الإنشائية؟ ولماذا لا يرغبون رغبة حقة فى النجاح؟

الجواب: أن هؤلاء على عكس (الماسوشيين)، يرغبون فى اجتناب الألم إلى حد أنهم يفضلون الفشل على معاناة الصعاب والعقبات التى تكتنف النجاح.

إنهم لا يريدون خوض السباق يخشون المنافسة، وأفضل لديهم أن يكفوا عن الكفاح، ويلقوا التبعة على سوء الحظ ومعاكسة القدر.. أو هم على الجملة يبذلون جهدهم لبلوغ الفشل.

والفشل لديهم شئ (مستعذب) لأنه ينجيهم من بذل الجهد الشاق الإيجابى، وطبيعى أنهم يمضون حياتهم دون أن يتذوقوا لذة (الإنشاء) والإنتاج ولكن هذا لا يهمهم ما داموا قد تجنبوا مشقة دفع (الثمن).

على أنك إن نظرت إلى هؤلاء الذين يستعذبون الفشل نظرة نافذة لألفيتهم لا يقلون عن غيرهم كفاءة ولا مقدرة. وكل ما يفرق بينهم وبين أولئك الذين يركبون الصعاب من أجل النجاح أن الآخرين يستعذبون النجاح مع الكفاح، وأن الأولين يستعذبون الراحة مع الفشل ولكنهم لا يقررون أبدا أنهم يمتنعون عن بذل الجهد والعمل على تغيير الحال، وإنما هم يلقون تبعة فشلهم على الظروف والمقادير، متجاهلين ما قاله نابيليون: (الظروف؟ ما لى بها؟ إننى أنا الذى أصنع الظروف).

مواجهة الحقائق

ولا ينكر أحد أننا جميعا نلاقى ما يبعث على خيبة الأمل، أو على الألم والحزن. فلا يسع أحدنا أن يهز كتفيه استخفافا إزاء فقد العمل، أو ضياع المدخر، أو الفجيعة فى حب. فهذه أشياء لا نملك إزاءها إلا الإحساس بالألم. أما المبالغة فى هذا الألم حتى ليخرج الحد الطبيعى، فهو دليل نقص النضج -ومن شأن النضج أن يتضمن المقدرة على مواجهة المتاعب.

فإذا كنت تشكو نقص المقدرة على مواجهة المتاعب والصعاب، ففى استطاعتك أن تنمى فى نفسك هذه المقدرة، حتى لتصبح جزءا لا يتجزأ من شخصيتك. وتستطيع أن تبدأ مقسما المتاعب إلى ثلاثة أقسام:

محتم، ومحتمل، وممكن.

أما المحتم، فهو أسهل لأنه لا سبيل إلى الحيلولة دونه! فنحن جميعا إذا امتد بنا العمر نواجه متاعب الشيخوخة كما نواجه وفاة عدد من الأعزاء علينا.

ومهما يكن ثراؤنا أو تكن وجاهتنا فإننا لا نستطيع أن ندرأ الهرم من ان يعدو علينا، أو نرد الموت عن اختطاف عزيز علينا.فلم يبق إذن إلا نواجه ما ليس منه بد. ولست أقصد بالمواجهة هنا تبديد الخواطر جزافا، وإنما أقصد الصمود فى وجه الأمور التى لا سيطرة لنا عليها.

وأما (المحتمل) فمن أمثلته المرض، والفشل فى فترات محدودة. وقل من الناس من نجا من هذين أحدهما أو كليهما برغم ما قد يبذل من جهد فى العناية بصحته، أو من أجل النجاح.

فإذا وقع لك أحد هذين فلا تتجاهل الحقائق، وإنما انظر إليها مواجهة، وأبدأ فى إعادة البناء من جديد.

وهذا ما فعله (روى). فقد لبث فى المستشفى عامين مريضا بالسل. ولكنه كف فى أوائل مرضه عن إبداء التحسر على نفسه، وعمد إلى وضع كتاب عن تجاربه وذكرياته فى الفترة السابقة لمرضه. حتى إذا شفى من مرضه عرض الكتاب للنشر فأحرز

نجاحا عريضا. وما زال (روى) إلى اليوم يتابع إنتاجه الأدبى الذى ما كان ليبدأه لولا هذين العامين اللذين قضاهما طريح الفراش!

وفعل مثل هذا (صامويل مورس) فقد أراد أن يكون فنانا. وحقق فى ميدان الرسم نجاحا كبيرا.. ثم هاجمه الفشل حين رغب فى رسم ردهات (الكابيتول) بمدينة واشنطن، فعرقله أحد الحاقدين عليه وأضاع عليه الفرصة.

فهل قوض الفشل حياته؟ كلا.. فقد تحول من الفن الذى بلغ من إجادته حدا كبيرا، حتى كان أستاذا له فى جامعة نيويرك، إلى الكهرباء التى كان يهواها، وعمد إلى إجراء تجاربه وأبحاثه.. أما النجاح الذى حققه فى هذا المضمار فيرويه التاريخ. فقد استطاع أن يبتكر (التلغراف) المعروفة إشاراته باسمه (إشارات مورس) واكتسب من وراء ذلك شهرة واسعة.

وأما (الممكن) فتندرج تحته ألوان من المتاعب والصعاب لا يحصيها العد. فأى شئ من (الممكن) أن يقع لأى إنسان!.. فنحن نسكن عالما كل شئ فيه ممكن! فمن الممكن أن تحدث المجاعة.. ومن الممكن أن يحدث الطوفان... ومن الممكن أن تحدث الزلازل.. إلى آخر هذه الكوارث الممكنة.

أما الخوف من أن تصيبك أنت بالذات هذه الكوارث الممكنة، فقد تخففه عنك الإحصائية التالية التى قام بها عدد من رجال الإحصاء وحسبوا فيها فرص إصابة الفرد بإحدى هذه الكوراث!

ففرصة إصابتك بالصاعقة كنسبة 1- 330,000 وفرصة الزج بك فى السجن (للذكور) كنسبة 1- 1800 وللإناث 1- 15.000

وفرصة ملاقاة الموت فى حادث قطار كنسبة 1- 1.000.000

وفرصة ملاقاة الموت نتيجة لسقوط طائرة كنسبة 1- 2.700.000

فإذا أدركت أن كل شئ ممكن ولكن نسبة وقوعه لك أنت بالذات نسبة ضئيلة تافهة، وسعك أن تقصى عن خاطرك ما يساورك من توجس أو خوف أو قلق.

منافذ لتصريف الحزن

على أن اتخاذك الاتجاه الصحيح فى مواجهة الصعاب والأحداث ليس إلا جانبا من العلاج وحسب. فثمة خطوات نسوقها فيما يلى فى وسعك أن تتخذها إذا حاصرتك المتاعب، وأحاطت بك الأحزان:

1- بذل مزيد من الجهد لمساعدة الآخرين فهذا ما فعله (ملتون هيرشى) صانع الحلوى الشهير، ليملأ الفراغ الذى خلفه عقم زوجته. فبدلا من أن يتحسر على حياته، ويلعن حظه وقدره، بنى أكبر ملجأ للأيتام ووهبه ثروة طائلة. واليوم يضم هذا الملجأ 1200 طفل.

2- أن تكف عن تذكير نفسك بمصابك، كما قد تفعل الزوجة التى تدأب على الاحتفاظ بمقعد زوجها المتوفى قائما حول مائدة الطعام! أو كما تفعل الفتاة التى يهجرها حبيبها فتنفق لياليها متطلعة إلى صورته أو صورهما معا!

وعسى أن يجديك وأنت تحاول النسيان أن تذكر أن أحدا من الناس لم يخل من مصاب، وأن الحزن لم يدع بيتا حتى طرقه.

3- انطلق على سجيتك -وأقصد بهذا أنك حتى إن واجهك مصاب، فلا تكتم ألمك إذا كان الألم فياضا جارفا بل فتش عنه وأظهره ما دمت تفعل هذا لفترة موقوتة، ولا تزمع أن تمضى فى الألم والشكوى إلى النهاية.

4- تحدث بأحزانك لأصدقائك -ويسرى على هذا ما يسرى على التنفيس عن الحزن أو الألم باظهاره. فلما دمت تبث حزنك لأصدقائك لفترة محدودة حتى تخف وطأة الإحساس الذى يعتمل فى نفسك فلا بأس.. ولكن حذار أن تصبح الشكوى عادة مبعثها الأثرة وحب الذات، وتوخ أن يكون أصدقاؤك على استعداد لسماع شكواك والإنصات إليها.

5- تذرع بالإيمان -فإننا جميعا تواقون إلى استمداد شجاعة أكبر مما تمدنا بها أنفسنا.. وليس كالإيمان ينبوعا متفجرا بالقوة والشجاعة والاحتمال.

* * *

هل أنت قاس على نفسك؟

على ضوء ما أسلفنا فى هذا الفصل تستطيع أن تكون فكرة صحيحة عن نفسك بإجاباتك عن الأسئلة التالية..

وكلما كثرت إجاباتك بالنفى كلما كان أفضل. وعسى أن يتيح لك استيعاب الفصل السالف الاجابة بالنفى عن الأسئلة جميعا.

نعم لا

1- هل تحاول أن تعيش فى التجارب الماضية التى انتهت إلى الفشل؟

2- هل يغمرك السرور إذا سمعت من يتحدث عنك بالإشفاق والعطف؟

3- هل توقع على نفسك الجزاء لأية هفوة تأتيها؟

4- هل تحس أنك من معدن يختلف عن معدن سائر الناس؟

5- هل تستمر فى تناول ألوان الطعام برغم أنها لا تتفق معك؟

6- هل تقبل أن يظل عملك على حاله دون أن تتخذ التدابير لتحسنه؟

7- هل ترفض الفرصة التى تتاح لك للتحدث فى مجمع من الناس؟

8- هل تفشل فى السير وفق برنامج منتظم يتيح لك وقتا كافيا للنوم والراحة؟

9- هل تكثر من التدخين؟

10- هل تغضب أحدا من أفراد أسرتك بعبارات مسيئة فظة؟

11- هل تحرم نفسك من متعة التعرف على أشخاص بارزين بدعوى أنك لا تميل إلى حضور المجتمعات؟

12- هل تعزف عن الافادة من الكتب المتاحة فى المكتبات العامة؟

13- هل تهمل زيارة الطبيب حتى اللحظة الأخيرة؟

14- هل تستشعر الإحساس بالذنب لأنك لا تكتب لأصدقائك وأقاربك؟

15- هل تخفق في عقد صداقات جديدة لأنك لا تظهر شغفا بصالح الناس؟

* * *

الجزء الثالث

كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس
(مهارات فن التعامل)

كيف تعامل الناس

اجن العسل دون أن تحطم خلية النحل

فى السابع من شهر أيار عام 1931 ضرب أكثر من خمسمائة شرطى أمريكى سياجا صارما حول منزل فى حى (ويست اند) فى مدينة نيويورك، وكان فى ذلك المنزل مجرم ذو سطو وجبروت، انه: (كارولى ذو المسدسين)، والمنزل لصديقه. وقد وجهوا انذارا الى الرجل باخلاء المنزل، لكنه لم يجب الا بالرفض، فاضطر الضابط المسؤول أن يصدر أمر باستعمال الغازات المسيلة للدموع، لكن هذه لم تجد أيضا. فارتقى الشرطيون أسطح المنازل المقابلة، وانصب على المنزل المعنى وابل من الرصاص، روعت له مدينة نيويورك. وأخيرا تم اعتقال كارولى، وبهذا تم القاء القبض على أخطر المجرمين الذين عرفتهم نيوريوك، والذى كان يقتل الرجل لمجرد قذفه اياه بريشة طائر، كما قال قائد الشرطة.

هذا هو شعور الضابط الذى عهد اليه بتلك العملية الخطرة.. لكن ما هو شعور كارولى يا ترى!

يتبين ذلك من الرسالة التى كان يكتبها بكل أعصاب هادئة، والرصاص ينهمر على منزل صديقته، فقد ورد فى تلك الرسالة.

(ان بين جوانحى قلبا محيرا، لكنه رحيم. وهو لا يحمل ضغينة لأحد، ولا ينطوى على حقد تجاه أى انسان، لقد حاولت أن أدافع عن نفسى، ولكن الآخرين كانوا يتصدون لى فى ذلك ويغمطوننى كل حق).

ومعنى هذا أن كارولى لم يكن يلوم نفسه على ما سفك من دماء بريئة، بل انه كان ينظر الى الناس كمعتدين عليه يغمطونه ما يراه حقا له.

ومثل هذا صدر عن (آل كابونى) زعيم عصابة المجرمين العتاة التى دوخت كبار الرؤوس فى شيكاغو، حين قال قبل اعدامه بلحظات:

(أنفقت خيرة ساعات عمرى، وأنا أجاهد فى أن أتحف الناس بما يسرى عنهم، فكانت مكافأتهم بأن سعوا الى سفك دمى).

اذن، فهو يرى نفسه مصلحا اجتماعيا يحاول أن يذهب العناء من نفوس الناس ويساعدهم فى تزجية أوقات فراغهم. انه لا يلوم نفسه اطلاقا.

وفى مقابلة لى مع مدير سجن (سنغ سنغ) حيث يتم اعدام المجرمين على الكرسى الكهربائى، قال لى مدير السجن:

(نادرا ما تجد بين المجرمين من ينظر الى نفسه كشرير. على النقيض من ذلك، ان لكل منهم عزة نفسه الخاصة، كرامته التى يحافظ عليها بكل ما أوتى من قوة. واذا ما سألته عن الداعى لسلوكه الشائن أو غير المبرر الذى سوغ له اقتراف أية جريمة، أجابك فى منطق يقبله هو، زاعما انه لم يكن هنالك البتة ما يدعو الى ملاحقته وحجز حريته).

عرضت هذين المثلين لأوجه اليك أيها القارئ الكريم سؤالا واحد هو:

اذا كان كارولى، وآل كابونى، لا يريدان أن يوجها الى نفسيهما لوما على فظائعهما الكثيرة، فهل تنتظر من الرجال المحترمين أن يفعلوا ذلك بسبب خطأ عادى أو هفوة طفيفة؟! كلا، طبعا. فمن العبث والحال كهذه أن تحاول توجيه اللوم إلى أحد، أو أن تتحسر على أن الله سبحانه وتعالى لم يوزع موهبة الذكاء بين عباده بالعدل والمساواة. واذا كنت قد توصلت الى هذه النتيجة الحاسمة فى جوابك على سؤال طرحته عليك، فاننى لم أكن سعيد الحظ مثلك الى هذا المقدار، ذلك أن الوصول الى النتيجة ذاتها قد استغرق منى جهود ثلاثين عاما، قضيتها فى ضنى وعناء، وقبل أن أعرف أن الناس لا يلومون أنفسهم على أى خطأ، بالغا ما بلغ.

أما ما يجعل اللوم عميقا، فهو أنه يدفع الملوم الى أن يتخذ جانب الدفاع عن نفسه. كما أنه يشعره بضرورة اتخاذ ذلك الموقف حفظا لكرامته وعزة نفسه، ولا أظننى فى حاجة الى ضرب الأمثال على ذلك من بطون التاريخ، لكنه من الأفضل أن أعرض مثلا أو اثنين:

ولأبدأ بقضية تيودور روزفلت، ونائبه تافت، ففى عام ١٩٠٨ وحين كان تيودرو روزفلت رئيسا للولايات المتحدة، أحب أن يذهب الى أدغال افريقيا لممارسة هوايته فى

صيد الليوث والحيوانات الكاسرة هناك، فأناب عنه تافت في تصريف الشؤون السياسيه، لكنه حين عاد وجد تافت قد تخاذل، وترك أمور البلاد في فوضى، فلامه على ذلك ووجه اليه كل تقريع عنيف، وقد أدى تقصير تافت الى خسران حزبه منصب الرئاسة في الانتخابات العامة التي تلت، بيد أن السؤال هنا هو:

أترى تافت لام نفسه على ما فعل؟ هل تراه اعتبر نفسه مقصرا؟ كلا. حتما، لقد ظل يدافع عن رأيه رغم أن الوقائع جميعها كانت في غير صالحه.

ومثل هذا ما حدث لـ ألبرت فول وزير الداخلية أيام رئاسة هاردنج، فقد كان هنالك احتياطي للبترول تملكه الولايات المتحدة، وتود تأجيره لأحد رجال الأعمال، غير أن فول لم يجر مناقصة عامة بهذا الخصوص، حتى يكون هناك منافسة بين أصحاب المشاريع، بل سارع الى تسليم العقد لأحد أصدقائه. وكان هذا الصديق قد دفع له مائة ألف دولار آثر الوزير أن يسميها (قرضا) ولم يرفض أصحاب شركات التنقيب فرفعوا القضية الى المحكمة العليا ونالوا حكما لصالحهم، وبهذا افتضحت المسألة، وطرد فول من منصبه وسيق الى السجن وكانت هذه الفضيحة هي التي سارعت في وفاة هاردنج مهموما يملأ نفسه الكمد..

فهل لام فول نفسه على ما جنت يداه؟ لا أظن ذلك، وها هي زوجته تقول عنه:

(ان ذهب الدنيا لم يك ليغري زوجي بالخيانة، انه هو الشخص الذي خانه الناس وأدوا به الى الاستشهاد).

أليست هذه هي الطبيعة الانسانية، فالمخطئ: يلوم كل امرئ الا نفسه! وحين يخطر ببالك أن تلوم أحدا.. اذكر موقف كارولي، وآل كابوني، وتافت، وألبرت فول.. وعند ذلك تدرك أنه لا جدوى من لوم الآخرين.

وهناك مثل آخر معروف لدى الجميع بهذا الصدد.. انه ابراهام لنكولن..

في اليوم الذي اغتيل فيه لنكولن، قال وزير الحربية في ذلك العهد: هنا يرقد أكمل حاكم عرفته الدنيا منذ بدء الخليقة) فماذا كان السر وراء نجاح لنكولن؟

المعروف أنه كان مغرما بلوم زملائه ورفاقه أيام حداثته، والثابت أنه كان جارحا في نقده، لاذعا في هجومه وهو يمتهن المحاماة، يتكسب بها في الحياة. كان يكتب

المقالات التى يراشق بها خصومه فيؤذيهم آنذاك. لكن حادثا معينا هو الذى أوقفه عن متابعة ذلك النهج.

وتفصيل الأمر أنه خاصم رجلا اسمه شيلدز، فكتب لنكولن مقالا شديد اللسع نشرته صحيفة محلية، وقد هاجم فيه خصمه اللدود، لكنه لم يمهره بتوقيعه، كما لم تشأ الصحيفة أن تعلن عن صاحب المقال، وبخاصة أن المدينة ضجت بالضحك والسخرية من شيلدز هذا.

بيد أنه من العسير أن يخفى شئ من هذا القبيل فى مدينة صغيرة، فسرعان ما توصل شيلدز الى معرفة الكاتب. وحينئذ وجه الى لنكولن من يبلغه أنه (شيلدز) يطلبه للمبارزة. وفى هذا تحد صارخ، واحتقار عظيم لو تهزب لنكولن. وعلى ذلك وجد الأخير نفسه مضطرا الى القبول وتعيين الوقت لممارسة ذلك.

وكادت تتم المبارزة فعلا، لولا أن أصدقاء الطرفين، توصلوا فى اللحظة الأخيرة الى اقناع الخصمين بضرورة الاقلاع عن الفكرة، واقتناص الفرصة المناسبة لاعادة المياه الى مجاريها الطبيعية فيما بعد. فأما شيلدز فقد قبل نجاح تلك المساعى الموفقة على مضض. وأما لنكولن فالواقع أنه كان غير راغب بتاتا فيما تولد من مقالته المعهودة..

وقد علمته تلك الحادثة درسا لم ينسه الى الأبد. انه لم يكتب مقالة أخرى من ذلك القبيل.. وجعل يردد قولا أثر عنه حتى صار شعارا خاصا به، هو:

لا تلم أحدا عساك ألا تلام).

واحتراما للحكمة التى ينطوى عليها هذا القول جعل تيودور روزفلت [1] فوق مكتبه فى البيت الأبيض صورة مكبرة للنكولن [2]، كان ينظر اليها مسترشدا كلما

(1) روزفلت، تيودور: (1858- 1919) الرئيس الـ 25 للولايات المتحدة الأمريكية، (1901- 1906)، دافع عن حقوق الشعب، وتوعد أصحاب الثروات الكبيرة، سن تشريعات لتنظيم المؤسسات الكبرى، وسميت سياسته فى منطقة الكاريبى بـ (سياسة الدولار)، أى أنها تحقق الأغراض ببذل المال، نال جائزة نوبل للسلام عام 1906، نشر عدة كتب فى السياسة والتاريخ.

(2) لنكولن، ابراهام (1809- 1865) الرئيس السادس عشر للولايات المتحدة الأمريكية علم نفسه طوال حياته، أصبحت أمانته مضرب الأمثال فى أمريكا، واخلاصه ومقدرته موضع الاعتبار والتقدير، تزوج عام 1842 مارى تود (1818- 1882) ولم يعش من أولادها الأربعة لسن الرجولة الا روبرت (1843- 1926) وكان محاميا وموظفا خلف لمكتبة الكونجرس الأمريكية أوراق أبيه التى ورثها عنه، والتى أصبحت عام ١٩٤٧ فى متناول الجميع.

واجهته مشكلة محيرة، ويقول: (ترى ماذا كان يفعل لنكولن لو واجهه هذا الموقف؟ كيف كان سيتصرف؟).

وقد تقول أيها القارئ الكريم: مالى ولوم الآخرين، ولكن فلانا شخص عزيز على ينبغى تقويمه وتنبيهه الى أخطائه. ان ذلك من مصلحته هو) وهذه أريحية تشكر عليها حقا، ألا أنه: أليست نفسك أولى من هذا الصديق بالتقويم؟ أترى تظن نفسك خالصا من المآخذ والعيوب؟ ليس هنالك من هو كامل بين بنى البشر، والغريزة الطبيعية تقتضى من الفرد أن يعتنى بنفسه أولا، فلماذا لا تباشر ذلك الآن؟ لماذا لا تفتش عن عيوبك قبل أن تحاول اصلاح العيوب فى غيرك؟ لقد نقلت الروايات عن كونفوشيوس حكيم الصين أنه قال: (لا تتبرم بالجليد المتراكم على عتبة جارك قبل أن تزيل ما تراكم منه أمام باب منزلك أولا).

واليك من سيرة حياتى الذاتية مثلا يدعوك الى التفكير فى عبارة:

أتمم نقص نفسك أولا.

غلبنى على نفسى حب الظهور وأنا شاب، فوددت مراسلة كبار الكتاب ورجال الفكر، علنى أحظى بقبولهم مجدا هين الجهد، موفور المنفعة، وفى ذات يوم كتبت رسالة الى ريتشارد هاردنج ديفيز، وكان مؤلفا ذائع الصيت، واسع الشهرة، وشرحت فيها أننى أود الانكباب على تأليف كتاب يضم تراجم نفر من كبار رجال الأدب، وأنه يسرنى أن يفضى الى بالأسلوب الذى يتبعه هو فى تأليف كتبه، ولم أنس أن أطريه وآثنى عليه، غير أننى ذيلت الرسالة بعبارة: (أمليت ولم تراجع) وكنت قد تلقيت رسالة من أحد الأدباء فيها مثل هذا التذييل، وقدرت أن كثرة مشاغله وازدحام أفكاره يمنعانه من المراجعة والتنقيح.

وحمل البريد الرسالة الى ديفيز، وظللت أنتظر ردا مشجعا اعتبره خطوة لصالحى الى الأمام. غير أنه راعنى أن عادت الرسالة نفسها مع رجوع البريد، وفى ذيلها عبارة واحدة لن أنساها. كانت تقول: (ان سوء أدبك لا يفوقه الا سوء أدبك). ما أقسى ديفيز! وقد ثرت لكرامتى بطبيعة الحال، ولكن ما عساى أن أفعل مع مؤلف كبير مثل ديفيز؟ لقد أضمرت له الحقد. فأنا بشر على كل حال. وحين بلغنى نعيه بعد عشر

سنوات، لم أترحم عليه، بل أحسست بالألم الذى سببته لى قساوة عبارته.

وهكذا ثبت لى أن الناس، ومنهم أنا، هم عاطفة أولا، ثم أصحاب منطق وعقول فى الدرجة الثانية، ان لنا نفوسا ذات مشاعر وأهواء، وملأى بالغرور والكبرياء. وهى تريد من الآخرين أن يحترموها كما هى.. فلماذا نحاول مناقضة نفوس الآخرين، بينما نعرف أن نفوسنا نحن من نفس الطينة، ان النقد مر المذاق، ثقيل على النفس البشرية، تتهرب منه ما استطاعت أليس هو الذى أدى بالروائى الانجليزى توماس هاردى الذى أغنى الأدب الانجليزى برواياته الرائعة الى الانسحاب من ميدان الأدب والكف عن الكتابة الى الأبد! أو ليس هو الذى دفع الشاعر الانجليزى المرهف الحس توماس شاترتون الى الانتحار.

والانتقاد واللوم فى آخر الأمر لا يحتاج الى موهبة خاصة أو بذل نشاط كبير، ففى وسع أى أحمق أن يشنع على أى رجل ذى عبقرية، وأن يتهمه، ويسخر منه، ويجعله أضحوكة فى وسط معين من الناس، لكن ماذا يعود على ذلك الأحمق يا ترى! لا شئ الا حماقته، دعنا نحاول أن نفهم الآخرين، وننتحل لهم الأعذار حين تقصيرهم، فهذا أمتع من اللوم، كما أنه أقرب الى الانصاف وأجدر بالرجال المحترمين، ولنذكر أن الله سبحانه وتعالى لا يحاسب العصاة من عباده فى التو واللحظة، بل يؤجل ذلك أجلا طويلا.. فلماذا تأخذنا الحمية والطيش فنسرع الى لوم الآخرين وانتقادهم دون روية ولا تبصر!

ان على وعليك ألا نعجل بمحاسبة الناس.

السر فى «كيف تعامل الناس»

هناك طريقة واحدة تجعلك قادرا على أن تحمل شخصا على القيام بعمل ما.. هى ترغيبه فى ذلك العمل.

بمقدورك أن تستولى على ساعة شخص ما بالقوة، ويكون راغبا فى اعطائك ساعته اذا أحس بفوهة مسدسك تلكز أضلاعه، وباستطاعتك أن تجعل ابنك ينفذ ما تريد منه من التلويح له بالعصا.. لكن هذا اكراه لا أقناع، وفى الاكراه تنعدم الحماسة والرغبة. أما الطريقة المهذبة الوحيدة التى تجعلنى أنا وأنت والآخرين نقبل على العمل فهى أن يمنحنا ذلك العمل ما نريد.. فماذا نريد؟ لقد بحث العلماء ذلك، فقال سيجموند فرويد أبو علم النفس الحديث: ان تصرفات البشر وسلوكهم يحددها قاعدتان. أولاهما الغريزة الجنسية، وثانيهما الرغبة فى العظمة.. أما جون ديوى فيرى أن أعمق دافع يدفع الانسان الى العمل هو الرغبة فى أن يكون (شيئا مذكورا).. فاذكر هذا الرأى جيدا. انه الرغبة فى الظهور.

اذن، هناك رغبة انسانية ملحة، لا ريب فى وجودها، هى محاولة اضفاء الأهمية على الذات. فمن كان بوسعه أن يشبع تلك الرغبة المتأصلة فى نفوس الآخرين بلغ أقصى ما يريد وضمن عطفهم وتأييدهم بل استطاع أن يوجههم كيف يشاء، وهذه الرغبة من أهم الفروق التى تميز الانسان عن الحيوان اذ انها تكاد تكون معدومة عند الأخير، ولأضرب لك مثلا حيا عن عمق هذا الشعور فى النفس البشرية:

كان ابراهام لنكولن كاتبا مغمورا فى محل تجارى صغير، ولكن عشقه لأن يصبح شيئا مذكورا جعله يدرس كتب القانون التى صدف أن وجدها فى قاع برميل فارغ فغدا محاميا، ثم لمع فى مهنته وبلغ به الأمر أن احتل مكتبه فى البيت الأبيض، وتلك الرغبة هى التى أوحت إلى تشارلز ديكنز برواياته الرائعة وحثت روكفلر حتى غدا أغنى أغنياء العالم، وهى التى تجعلك تتحدث بشئ من الزهو والغبطة عن ذكاء أبنائك وحسن

خلقهم، انها وراء تشييد القصور الباذخة التى لا يحتاجها أصحابها لسكناها اذ يكتفون بحجرات معدودات، لو قصدوا الانتفاع السكنى لا غير، كما انها وراء الكثير من انحراف بعض الشباب وسلوكهم السبل المعوجة وتحولهم الى أفراد عصابات ولصوص وكيف تقول فى أبى. كان أبى مزارعا ناجحا فى ولاية ميسورى يربى الخنازير ويكسب الميداليات والأشرطة الحريرية المذهبة فى معارض الماشية التى تقام فى الولاية، وكان يزهو وتطيب نفسه كلما حدثه أحد عن فوزه فى المعرض. ومن عادته اذا زارنا ضيف أن ينهض عن مائدة الغداء ليرى الضيف الكريم تلك الأشرطة والميداليات ثم يأخذ فى تعداد المناقب الكريمة للخنزير الذى كسب الميدالية والأشرطة. وطبيعى أن الحيوانات لم تك لتهتم بالفوز على الاطلاق ما دامت تجد النظافة والعلف، ولكن أبى هو الذى يهتم وتزدهيه الخيلاء فهو فى عرضه للشريط يعبر عن رغبة أصيلة فى نفسه فى أن يكون شيئا مذكورا. وحتى المجرم ماذا تراه يطلب بعد القاء القبض عليه وزجه فى زنزانة السجن، أتراه يشعر بالحنين الى الحرية أو يطمح الى اعادة اعتباره بين الناس؟ كلا. وانما هو يتلهف على الاستفسار عن وقع القاء القبض عليه بين الناس، انه يود أن يعرف الريبورتاجات التى كتبتها الصحف عن فظاعة جرائمه والصور التى نشرتها له فى أوضاع مختلفة والتقزز الذى تثيره تلك البطولات المزيفة فى نفوس بعض القراء، والتمجيد الذى تحظى به من البعض الآخر، وبكلمات مغايرة حتى انه ينشد الظهور حتى ولو عن طريق غير سوى، والآن قل لى كيف تود أن تشبع رغبتك فى الظهور أقل لك أى الرجال أنت. ذلك أن هذه الرغبة تحدد المسرى الفردى فى الحياة الى درجة كبيرة، وتعين الأمل الذى ينشده المرء وتفصح عنه، على الرغم من محاولته اخفاءه. ها هو روكفلر يسخو فى التبرع لبناء مستشفى فى الصين يعالج فيه مرضى من غير وطنه وجنسه، بينما ولنجر ينشئ عصابة لسفك الدماء وابتزاز الأموال، وكلاهما يرغب فى أن يذكره الناس. وفى سبيل ذلك رغب جورج واشنطن فى أن يكون لقبه الرسمى: (صاحب المجد، رئيس الولايات المتحدة)، والتمس كريستوفر كولمبس من ملك اسبانيا أن يمنحه لقب: (أميرال المحيط، ونائب الملك فى الهند). ومن جرائه أيضا كانت كاترين العظيمة امبراطورة روسيا لا تفض خطابا لا تعلوه عبارة: (صاحبة الجلالة الامبراطورية) انها كانت ملكة وامبراطورة فعلا.. ولكنها كانت تريد أن يقتنع الناس الآخرون بذلك،

ويخاطبوها على أساس ذلك الاعتبار.

وحين يخفق المرء فى الوصول الى مبتغاه، أى حين يعجز أن يكون شيئا مذكورا فى الواقع، يعتبره الناس أحمق مأفونا، أما اذا نجح وبلغ منشوده، فانهم يعتبرونه شخصا مجدا فى طموحه مؤكدا لنبوغه. ففكتور هيجو صاحب (البؤساء) كان يطمع فى أن تسمى باريس باسمه، ولم يك يرضى بأقل من ذلك. وزوجة ماك كلنى اضطرت زوجها الى التخلى عن مهام رئاسة الولايات المتحدة من أجل أن يظل بجوار فراشها فى مخدعها مطوقا عنقها بذراعيه ومتوسلا اليها: (أرجو أن تنامى يا معبودتى)، وهكذا ضحت به فى سبيل شعورها بضرورة الاحساس بالأهمية، وأعمق من كل ذلك أن هناك من الناس من يصدمهم واقع الحياة فيتهربون منه ويلجأون الى الجنون. عساهم فى ذلك العالم يشبعون حاجتهم الى الشعور بالأهمية، وهناك يظلون يعيشون فى أحلامهم رافلين فى قناعة وهمية من هذا الشعور، ومنهم من لا يبلغ بهم الحد الى هذا المقدار فيكتفى باشباع ذلك بين الفينة والفينة عن طريق المشروبات الروحية وادمانها أو تعاطى المخدرات والمكيفات أو الاستغراق فى أحلام يقظة متواصلة. وها هى قصة واقعية تشرح طرفا من تأثير تلك الرغبة الكامنة فى أعماق النفس البشرية، الرغبة فى الظهور: حدثنى طبيب أحد مستشفيات الأمراض العقلية عن قصة امرأة من نزلاء مستشفاه، انها مريضة. كانت شابة جميلة وفى وضع اقتصادى معقول ثم أحبت شابا تعاهدت واياه على الزواج، وكانت فى ذلك تنشد الحب والاستقرار العائلى والارتواء الجنسى لغريزة الأمومة فيها، لكن حبها تمخض عن فاجعة مؤلمة قبيل الزواج. فقد فقدت المرأة زوجها المنتظر ولم تستطع أن تتحمل هول الصدمة وانهيار الآمال ولم تنجب أطفالا فأصيبت بالجنون، وقد جعلت تتوهم أنها تزوجت من نبيل انجليزى يحبها حتى العبادة فهى تصر الآن على مخاطبتها بالليدى سميث وهى تتصور أنها حبلى على الدوام وأنها تلد طفلا كل ليلة، فهى تودعنى بعد عيادتها بـ يا دكتور هل علمت أننى وضعت طفلا هذه الليلة، ان صحته جيدة، ويقول الطبيب: لو كان فى مقدورى أن أرد هذه السيدة الى عالم الواقع لما فعلت، فكيف أحرمها سعادة تعيش فيها لاستبدل لها بذلك واقعا هربت منه لأنه لم يكن يسعدها، والحق أن المجانين سعداء، لقد حلوا مشكلاتهم وبوسع مجنون أن يمنحك شيكا بمليون جنيه، وقد يلذ للآخر أن يعطيك رسالة توصية الى صديقه آغا

خان مثلا، فاذا كان حب الظهور والرغبة فى العظمة قد سببت وقوع الكثيرين فى الجنون.. أفليس خدمة كبيرة منى ومنك للاخرين أن نشبع فيهم تلك الرغبة بالقدر الذى نستطيع!! بلى.

وكيف يكون ذلك؟ بالثناء والمديح، وعدم التفتيش عن الأخطاء، أو رفع العقيرة باللوم والانتقاد..

يتقاضى تشارلس شواب.. مليون دولار سنويا لقاء قيامه بادارة مصانع أندرو كارينجى للصلب.. فهل أن شواب فى الحقيقة عبقرى فيما يختص بتلك الصناعة الى هذا الحد!! كلا.. ولكنه مدير ناجح حتما، لكن ما هى الادارة؟ أنها منه مقابلة الناس، ولنستمع الى شواب يقرر تلك الحقيقة فيقول: (اننى أعتبر نجاحى فى بث الحماسة فى نفوس من أعمل معهم هى أعظم رأسمال لدى وسبيلى الى ذلك ميسور للغاية فأنا أشجعهم، وأكيل لهم الثناء فى كل مناسبة، وليس هناك أمض ألماً من نقد يوجهه رئيس الى موظفيه، وهذا يجعلنى أمتنع عن نقد أى من الذين يشتغلون تحت أمرتى بل اننى أسرف فى اطرائهم جميعا..

اذا كان الخطأ والتقصير قد وقع.. فلا فائدة من اجتراره.. بل الفائدة كل الفائدة فى انقاذ ما يمكن انقاذه منه. وعلى هذا الأساس تصرف روكفلر حين أساء شريكه ادوار بدفورد التصرف، فسبب للشركة خسارة قدرها مليون دولار، لقد ناقش روكفلر المسألة على هذه الصورة: ان بدفورد قد فعل أقصى ما يستطيع، لكنه فشل ولهذا فان على أن أهنئه على محاولته للنجاح..

واعتبارا لذلك، كال روكلفر لشريكه المديح والثناء وقال له: لقد أنقذت ٦٠٪ من الخسارة التى كان من الممكن وقوعها، وأنا أهنئك على نجاحك فى انقاذ هذه النسبة الرفيعة من الصفقة).

وكلنا يعرف (زيجفليد) وبراعته الفائقة على خشبات مسارح (برودواى) وكلنا يعرف أنه معبود الفتاة الأمريكية، فما هو السر فى ذلك يا ترى؟ كان زيجفليد يشبع تعطش الفتاة الأمريكية الى العظمة، ويمنحها الثقة بالنفس، ويضفى عليها جواً من سحر الاعتداد والكرامة، كان يختار بطلاته من الفتيات العاديات، من غير ذوات

الجمال الباهر، أو العبقرية الفنية، ثم يجعل الواحدة منهن تشع سحرا وأنفة، فتتمثله الفتيات الأمريكيات وكأنه يخاطبهن هن.

ان التقدير من الغير غذاء للنفس كما هو الطعام للجسد، بل ان النفس أرهف حساسية وأجل شأنا. فقد يصوم المرء وينقطع عن الطعام والشراب، أما عن حاجته الى تقدير الغير له فلن يستطيع. وما دام ذلك كذلك، فلماذا لا تدع أيها القارئ الكريم، وأدع أنا، الآخرين يختزنون فى ذاكرتهم أنغاما حلوة وكلمات محببة عن تقديرنا لهم وشعورنا بأهميتهم. لماذا لا نغدق عليهم من تشجيعنا وثنائنا عليهم قدرا يهب لهم السعادة المرجوة ويقرب اليهم أملا طالما نشدوه:

قد تقول: (ان هذا رياء، ونفاق، ومخادعه،) فما ذنبنا اذا كانت النفس البشرية تستسيغه بل تسعى اليه! حتى الملكة فكتوريا الداهية ملكة بريطانيا خضعت للتملق والمداهنة من وزيرها دزرائيلى، لكننا مع هذا لا ننصحك به. فما الفرق بين التقدير والتملق؟ (الفرق أن التقدير نقى خالص فيه صدق، وأما التملق فكذب وانتهازية بغيضة، ونحن نطلب اليك أن تكون صادقا فى تقديرك، ولن يتوفر ذلك ما لم (تحب) الآخرين وتتعاطف معهم. ولن يكون هذا التعاطف ممكنا بدون أن تفهم أولئك الآخرين، وتعدد الصفات الطيبة فيهم مشيحا ببصرك عن النقائص، خذ ما قاله رالف والدوايرسون نبراسا تهتدى به فى الحياة:

كل انسان ألقاه يفضلنى فى شئ واحد على الأقل، فهو كفء لأن يعلمنى اياه).

الطعم المناسب هو الذى يصطاد السمك

من هواياتى أن أصطاد السمك، وبمقدورى أن أجعل الطعم الذى أثبته فى السنارة أفخر أنواع الأطعمة، لكنى أفضل استعمالى طعوم الديدان على الدوام، ذلك اننى لا أخضع فى انتقاء الطعوم الى رغبتى الخاصة، فالسمك هو الذى سيلتهم الطعم.. وهو يفضل الديدان، فاذا أردت اصطياده قدمت له ما يرغب فيه.

والان لماذا لا نجرب الطعوم مع الناس.

لقد سئل لويد جورج، السياسى البريطانى الداهية عما أبقاه فى دفة الحكم مع أن معاصريه من رجال الدول الأوروبية الأخرى لم يستطيعوا الصمود مثله، فقال: (اننى الائم بين ما أضعه فى الصنارة، وبين نوع السمك).

والواقع أن (الطعم) هذا مهم للغاية.. ذلك أن علاقتك مع الآخرين تهمهم أيضا بقدر ما تهمك أنت، فحين تتحدث اليهم، حاول أن تنظر بعيونهم، وتعبر عما فى نفسك من زاويتهم، وبمعنى آخر، أبد لهم اهتمامك بهم، اكثر من اهتمامك بمصلحتك الشخصية، اجعلهم يتحمسون لما تريد منهم أن يفعلوه عن طريق اتخاذ الموقف من جانبهم، فاذا وددت أن تصرف ابنك عن التدخين مثلا، فمن الخطأ أن تتخذ موقف المرشد الناصح فى هيئة الواعظ الرزين، فتش عن رغبة يود ابنك بلوغها، ثم اربط تلك الغاية بالاقلاع عن التدخين، وستجده ينصرف عنه فعلا، طمعا فى الوصول الى غايته، لا تأثرا بصواب رأيك فى منعه ومن منا لا يعرف قصة رالفوالدو ايمرسون!أراد الشاعر أن يحمل عجلا له على الدخول فى الحظيرة، فجعل يجره من رقبته بينما يدفعه ولده من الخلف لكن العجل أبى أن يتحرك. لقد ثبت بعناد، ثبت حيث هو، وشاهدت زوج الشاعر ذلك، فتقدمت من العجل، وضعت اصبعها فى فمه. فأخذ هذا يمص الاصبع مغتبطا وهو يخطو وراءها حتى دخل الحظيرة، لقد عرفت المرأة ما يريد العجل، فقدمته له، وتبعها لذلك أما الجر بالاكراه فلم يفلح، ولهذا فان أفضل وسيلة يتبناها المشتغلون

بالسياسة فى مختلف مجالاتها هى: اخلق فى الشخص الآخر رغبة جامحة فى أن يفعل ما تريد منه. يصح ذلك على المدرسة والبيت كما يصح على عمل البائع المتجول سواء بسواء.

ولأضرب لك مثلا على هذه الحقيقة: ارتحل كارينجى (1) الصبى الاسكتلندى الى أمريكا. فقيرا للغاية وبدأ حياته بفعل حقير كان يتقاضى منه ما يعادل ثلاثة سنتم فى الساعة، لكنه مات بعد أن خلف ٣٦٥ مليون دولار،أى مليونا عن كل يوم فى السنة، أما السر وراء ذلك فهو أنه استطاع معرفة: كيف يعامل الناس. كان له أخ توفى عن أرملة وولدين، وشب الوالدان فالتحقا بجامعة يال للدراسة فيها. انهما كانا نادرا ما يكاتبان أمهما، فتظل المسكينة قلقة على ولديها، وقد شكت ذلك الى عمها، فتحدث عنه بين معارفه، وراهن من يستطيع أن يغرى الشابين بمراسلة أمهما بمائة ريال. فأوصاه أحد الأشخاص أن يكتب الى كل منها كتابا ويذكر فيه عرضا انه بعث اليه بحوالة مالية، ثم يغفلها ولا يضع الحوالة فى الكتاب. وفعل كارينجى ذلك، فعاد البريد يحمل خطابى شكر واستفسار عن الحوالتين.

وها هو مثل آخر انتزعته من حياتى الخاصة.. فقد اعتدت استئجار ردهات الفنادق المشرفة على الحديقة فى فنادق نيويورك لالقاء بعض المحاضرات منها: لكننى وجدت أحد الفنادق يوما قد رفع الأجرة الى ثلاثة أمثالها. وكانت بطاقات الدعوة قد وزعت من قبل. ولم أكن أرغب أن أدفع أجرا باهظا. فتقدمت من مدير الفندق قائلا:

لقد أبلغتمونى انكم تودون رفع أجر الردهة، وهذا من حقكم، فأنت تريد جنى أقصى ما تستطيعه من الأرباح للفندق والا أقالوك من وظيفتك. وأنا معك، لكن دعنا نرى الفوائد والخسارة التى يمكن أن تعود من رفع الأجرة. أما الخسارة التى يمكن أن تعود من رفع الأجرة. أما الخسارة فهى اجتذاب عدد كبير من المثقفين لزيارة الفندق.. وأظن ان الادارة لن تنجح فى جلب هذا القدر الكبير من الزوار للفندق لو أنفقت ٥٠٠٠

(1) كارينجى: أندرو (1835- 1919) أحد كبار رجال الصناعة الأمريكيين، كان من أكبر المحسنين الذين عرفتهم أمريكا، ولد باسكتلندا، ركز جهوده بعد عام (1873) فى انتاج الصلب حتى أصبحت شركة كارينجى حوالى عام (1900) تنتج نحو ربع الصلب فى أمريكا، بلغت هباته الخيرية (35) مليون دولار، ومن مؤسساته قاعة كارينجى 1891 بمدينة نيويورك، ونحو (2800) مكتبة أسسها فى سائر أنحاء مدن وولايات أمريكا.

دولار على الدعاية فى الصحف.. هذا كما أن الطبقة التى ستحضر المحاضرات هى تتردد على الفنادق فى العادة، أضف الى هذا المبلغ الذى سيتقاضاه الفندق من استئجارى ردهته، ها أنت بينت الخسائر والفوائد المحتملة، ولست أنوى قبل اخطاركم برفع الأجرة، وها أنا أترك لك التفكير فى الأمر راجيا اعلامى ما يقر عليه الرأى).

أما ما حدث، فهو أن المدير خفض الأجرة بنسبة 50 % ولو قابلته صارخا متشكيا من أن هذا استغلال لا يليق بفندق محترم، أو هددته بنقل مكان المحاضرة (وكان هذا آنذاك عسيرا) لمقابلتى هو الآخر بالتشدد والتصلب حفاظا على كرامته، واعتدادا بنفسه فى أنه يتخذ القرار الأصوب لصالح ادارته.

ومن كل ما سبق، اليك أيها القارئ الكريم نصيحة فى فن العلاقات الانسانية يقدمها هنرى فورد الصناعى المعروف:

(اذا كان هنالك سر للنجاح، فهو المقدرة على ادراك وجهة نظر الآخرين، واعتبارها) ومع أن هذا القول معروف لدى الجميع فان 90 % من الناس يتجاهلون العمل به فى 90 % من الوقت واليك الآن مثلا فاشلا فى معاملة الناس:

منذ بضع سنوات عانيت التهابا حادا فى الحلق، فأشاروا على بزيارة طبيب اختصاصى مشهور فى فيلادلفيا. دخلت حجرة الفحص فى عيادته الفخمة. وكان أول سؤال وجهه الى: ما عملك؟ انه لم يهتم بالاستفسار عن أعراض المرض أو الآلام التى أعانيها منه، بل ود معرفة: كم من الدولارات يمكننى أن أصب فى رصيده.. وخرجت من عنده وكلى احتقار له وازدراء.. وما أكثر أمثال هذا الطبيب، ان الذين يسعون مخلصين لخدمة الغير يمتازون فى أن منافسيهم فى ذلك ليسوا من الكثرة بمكان، فكن أنت أيها القارئ الكريم واحدا من هؤلاء القلة وأنا أضمن لك النجاح.

قارن هذا المثل بما ستقرأه الآن:

كان أحد طلبتى متزوجا وله ضعيف الشهوة الى الطعام. وكانت أمه تحاول أن تغريه بكل وسيلة على ذلك، لكنه يتقزز ويتعفف، وقد حار الوالد فى معالجة ذلك، ثم راقب ابنه عن كثب فعرف أنه يخاف طفلا أكبر منه يظل يطرده عن دراجته ليركبها هو،

وعند ذلك تصرف الوالد على نحو جديد، لقد أخبر ولده أن الغذاء بشهية يقويه ويجعل من السهل عليه أن ينتقم لنفسه من الصبى الكبير ولما كانت هذه الرغبة هى ما يختلج فى رأس الولد، فسرعان ما اقتنع بها وجعل يتناول قدرا كافيا من الطعام كى يتسنى له أن يؤدب ذلك الشرير.

اذن: (اخلق، أولا فى الشخص الآخر رغبة جامحة فى أن يفعل ما تريد، وهو يفعله).

1- كيف تجعل الناس يحبونك؟

أظهر ما استعملت من اهتمام بالناس، فهو ثروتك التى تزداد نموا كلما أنفقت منها.

2- كيف تطبع أثرا فى من تقابل.. ابتسم و.. ابتسم.

3- اذكر أسماء الناس

ان اسم الرجل هو أحب الأسماء اليه.

4- البراعة فى الحديث:

يحبك الناس اذا كنت مستمعا شغوفا تشجع محدثك على الكلام عن نفسه.

5- أدخل السرور الى قلوب الناس:

تكلم فيما يسر محدثك وتظن أنه يهتم به.

6- كيف تكون محبوبا؟

أسبغ على الناس التقدير الذى يتأملونه ويتعطشون اليه، ودعهم يشعرون بأهميتهم.

كيف تجعل الناس يحبونك

هل تعرف الكلب؟ انه المخلوق الوحيد الذى أتقن هذا الفن، فلماذا لا تتسلم معه، اذا اقتربت منه أخذ يهز لك ذيله امتنانا وسرورا، واذا مددت يدك على ظهره، كاد يقفز من جلده فرحا وتعبيرا عن عظيم تقديره لعطفك.. وليس وراء ذلك طمع فى صفقة يعقدها معك، أو ابنة يود أن يزوجك اياها، وهو الحيوان الوحيد الذى يكسب قوته ورأسماله بالحب الخالص، فهو لا يعطى حليبا ولا زبدة، كما أن نباحه ليس من جميل الأصوات، ولكنه مع ذلك أقدر منى ومنك على عقد الصداقات فى وقت جد قصير، فما السر وراء ذلك؛ انه يحب الغير، ويهتم بهم، لقد ضعفت لديه غريزة الأنانية والايثار، ولهذا اشتهر بالوفاء والأمانة..

أما الناس، فهم على النقيض من ذلك، ان فيهم قدرا كبيرا من (الأنا) وقد جاء فى بحث احصائى شامل قامت به مصلحة التليفونات فى نيويورك أن كلمة (أنا) هى أكثر كلمة ترن بها أسلاك شبكتها التليفونية، ومعنى ذلك أن اهتمام الناس كل بنفسه، هو الصفة المسيطرة على البشر. فاذا كنت تهتم بنفسك أولا، ولا تحاول اجتذاب الآخرين بالاهتمام بهم، فكيف تنتظر منهم أن يهتموا بك اذن..

لقد دوخ نابليون أوروبا، وتفتق ذهنه عن عبقرية عسكرية ندر مثيلها، ولكنه كان شكاكا قليل الاهتمام بالآخرين. فها هو يخاطب زوجته جوزفين بوهارنيه قائلا: (لقد تأتى لى من المجد والشهرة والسلطان يا جوزفين ما لم يحظ به أحد من قبل. لكننى الآن لا أجد صديقا مخلصا يمكن الاعتماد عليه الا أنت). أما السبب فى فقر نابليون من الأصدقاء، فهو قبل أى شئ آخر عدم اهتمامه بأولئك الأصدقاء. كان يترفع عن الاهتمام بهم، فنفروا منه ولم يهتموا به أيضا.

واليك أيها القارئ كلمة قالها مدير مجلة (كوليبرز) الأمريكية الواسعة الانتشار:

كان من عادته أن يلتقط قصة من عشرات القصص القصيرة التى يضعها قسم

التحرير على مكتبه، فيقرأها بسرعة ثم يأمر بنشرها أو عدمه. وقد سئل مرة عن المعايير التى يقررها بموجبها فى ذلك فكان جوابه: اننى أتطلع الى القصة لأتبين هل يحب كاتبها الناس، أم لا. فاذا كان لا يحبهم. فمن الطبيعى أن لا يحبوا قراءة ما يكتب).

ومثل هذا ما أجاب به السيد ترستون، ملك السحرة والحواة فى العالم، حين سألته أنا عن سر تأثيره العجيب فى جمهوره، والذى أتاح له أن يجمع ثروة قدرها مليونا دولار دفعها أكثر من ٦٠ مليونا من المتفرجين.. لقد قال:

(ينظر الحواة الى المتفرجين كوسيلة لجمع المال، وعن طريق الاحتيال عليهم ومخادعتهم، أما أنا فاننى أنظر اليهم كاصدقاء وزبائن كرام، أوفر لهم السرور مقابل مساعدتهم أياى على كسب القوت، انهم أصدقاء طيبون فعلا، ومن سرورهم أعيش، فهل يجوز ألا أحرص على منحهم ذلك السرور!)

وعلى هذا النحو فى الاهتمام بمراضاة الناس ومسراتهم كان تيودور روزفلت، فما أعظم قدرة ذلك الرجل على اكتساب الأصدقاء.. لقد زار البيت الأبيض بعد خروجه منه وفى عهد رئاسة تافت، فلم يجد الرئيس أو زوجته هناك. وقابله الخدم يسألهم عن أحوالهم، ويتبسط معهم فى الحديث، ويؤانسهم مستعيدا لهم ذكريات معهم حتى قال البستانى: آيت هوفر عن ذلك اليوم: (اجتمعنا حوله والدموع تترقرق فى عيوننا من الفرح، وكان يوم زيارته أسعد يوم مر بنا منذ عامين كاملين، ولن يرضى أحدنا استبداله بورقة مالية من فئة مائة دولار). ان السبب فى كل ذلك بسيط للغاية، فهو اهتمام روزفلت بهم وحبه لهم، فى حين لم يستشعروا ذلك من تافت.

ان خير وسيلة تدفع الآخرين الى الاهتمام بك هو أن تكون أنت البادئ بالاهتمام بهم، ذلك أن الناس عواطف وأهواء، وهم يقبلون الاستجابة لكنهم قلما يتحلون بصفة المبادرة..

منذ سنوات مضت، كنت ملتحقا بمعهد بروكلين للآداب والعلوم، أدرس فن كتابة القصة، وقد خطر ببالنا نحن التلاميذ ضرورة الاستفادة من خبرات كبار كتاب القصة الأمريكيين آنذاك. لكن كيف؟ كيف نفعل. ان دعوة نوجهها اليهم على الطريقة

التقليدية لن يكون سبيلها الا الاعتذار اللطيف من باب المجاملة، فعلينا أن نسلك سبيلا آخر، وهذا ما فعلناه، كتبنا اليهم مقرظين فنهم، شاكرين لهم اتحاف الأدب الأمريكي بروائع أقلامهم، ولكننا أشرنا في تواضع، الى حبنا في الاسترشاد بتجاربهم، والاستماع الى بعض نصائحهم الغالية في ذلك المجال. ثم أرفقنا كل رسالة بمجموعة من الأسئلة رجونا الأديب أن يتكرم بالاجابة عليها، حرصا على وقته الثمين الذي يسرنا أن لا نكون سببا في حرمانه من متعته.. فماذا كانت النتيجة؟..

لقد حضر الى الجامعة: ايدا تاريل، وفاني هيرست، والبرت تيرهون، وغيرهم.. بل انهم شكروا لنا تلطفهم بدعوتهم، وألقوا المحاضرات التي اقترحناها عليهم.. كل ذلك وهم يشعرون بالامتنان والحظ السعيد.

وبمثل هذه الطريقة اقنعت وْليم برايان، وفرانكلين روزفلت، بالحضور الى معهدي والتحدث الى طلبتي، وهو الأسلوب الذي استعمله غلام ألماني متواضع النسب مع غليوم الأول قيصر ألمانيا في الحرب العالمية الأولى حتى جعله يتبناه.. فقد هزمت ألمانيا في تلك الحرب، وفر القيصر الى هولندا كي ينجو من حبل المشنقة، وانقلب عليه أصدقاؤه جميعا حتى أخوه، أما ذلك الغلام فقد وجه له رسالة معبرة قال فيها: (مهما ظن الناس بك فانني سأظل وفيا مخلصا).

فتأثر القيصر، وبحث عن الغلام حتى عرفه، وتزوج أمه.

والعبرة مما سبق هي: (اذا أردت أن يهتم بك الناس ويحبوك، فضع نفسك في مكانهم، واهتم بهم، واحبهم وامدد لهم يد المساعدة، نزيهة مخلصة لا تشوبها الأنانية، وكن سمحا بشوشا وأنت تفعل ذلك)

هل ينجح ذلك في دنيا المال والتجارة؟

مستر تشارلز ولرز يعمل في شركة صناعية كبيرة، وقد كلفه المدير أن يكتب تقريرا سريا عن شركة أخرى، فماذا يفعل؟ أنه في حالة الى المساعدة. وكان يعرف أن رجلا واحدا يمكنه مساعدته، فذهب اليه. واستقبله الرجل الاستقبال التقليدي برجال الأعمال وكانت الاجابات التي نالها تشارلز مقتضبة غامضة لا يكاد يستفيد منها شيئا..

وفي أثناء الجلسة دخلت سكرتيرة الرجل. وقالت: لم يعد هناك طوابع صالحة في

بريد اليوم. ثم انصرفت.. وتعليقا على ذلك قال الرجل: (انني أجمع الطوابع لوالدى جورج).

وهنا فكر تشارلز ولترز.. فهو يعرف صديقا له يهتم بجمع الطوابع، فلماذا لا ينفذ الى الأب عن طريق والده!؟ وفى الغد حمل تشارلز مجموعة من الطوابع، وطرق الباب طالبا مقابلة صاحبه بالأمس، حتى إذا ما وقف أمامه قال: (لقد سرنى أن وجدت هذه المجموعة من الطوابع فأحببت أن أقدمها لجورج).

وانطلقت أسارير الرجل، وأزاح من على مكتبه رزمة من الأوراق ثم أخذ يتحدث مع تشارلز عن أهمية الطوابع وجمعها.. ومن بعد ذلك وجه تشارلز الحديث الى مصلحة تقريره، فقدم له (صديقه الجديد) جميع المعلومات التى كان بحاجة اليها.. وبهذا أدى تشارلز مهمته بكل نجاح، واكتسب له صديقا لن يبخل بمساعدته إذا احتاج فى المستقبل، أليس هذا عملا رائعا!

وهاك مثلا آخر يصدق عليه القول:

مستر نافل متعهد لبيع الفحم حاول أن يبيع احدى الشركات كمية من بضاعته فأخفق. وولد ذلك فى نفسه حقدا على ذلك النوع من الشركات ونظم الشراء والبيع فيها، وفى أحد الأيام حدثت ان نظمت مدرسة (كارينجى)، وهو أحد طلابها مناظرة فى منافع ذلك النوع من الشركات ومضارها فأوعز كارينجى الى تلميذه أن يأخذ جانب الدفاع، ونصحه بالاستعانة بنفس المدير الذى رفض شراء الفحم منهم، والآن على المستر نافل أن يكمل القصة بنفسه.. قال: دخلت على المدير غير متهيب هذه المرة، وبينت له أننى لم أت لعقد صفقة فحم أو غيرة، وانما جئت طالبا المساعدة على فوزه فى مناظرة ستقيمها المدرسة، تتعلق بنوع العمل الذى يشرف عليه هو وشرحت له أننى أود اتخاذ موقف الدفاع عن أمثال مؤسسته، ثم رجوته أن يقدم لى المعلومات التى تؤازرنى فى ذلك، وكم كانت دهشتى حين كرس لى أربعين دقيقة من وقته بعد أن كان قد أذن لى فى أول الأمر بدقيقة واحدة. وطوال تلك المدة ظل يشرح لى نقاطا وفائدة لم تكن تخطر لى فى الحسبان. لقد فتح عينى على حسنات ما كنت أقدرها متوفرة فى نشاط مثل تلك المؤسسة. ثم أطلعنى على بعض نشرات الشركة وإحصائياتها، وأهدانى كتابا ألفه

أحد موظفى الشركة بصدد ذلك. ولم ينس وهو يودعنى مصافحا بحرارة عند الباب أن يقول: (عد الى زيارتى فى الربيع القادم، فاننى أود توصيتك على مقدار كبير من الفحم نشتريه منك).

أفرأيت أيها القارئ الكريم كيف يتم اكتساب صداقة الغير عن طريق الاهتمام بهم!

قديما قال الشاعر الرومانى بليليوس سيروس:

(اننا لا نهتم بالناس حتى يهتموا بنا).

فأظهر ما استعطت من اهتمام للناس، فهو ثروتك التى تزداد نموا كلما أنفقت منها..

كيف تطبع أثرا فى من تقابل

ان قسمات الوجه خير معبر عن مشاعر صاحبه، فالوجه الصبوح ذو الابتسامة الطبيعية الصادقة خير وسيلة لكسب الصداقة والتعاون مع الآخرين، انها أفضل من منحة يقدمها الرجل، ومن أرطال كثيرة من المساحيق على وجه المرأة، فهى رمز المجر الخالصه؛ والوفاء الصافى، أما المنحة والمساحيق فسرعان ما يتبين زيفهما فتنعدم الجدوى منهما، ولكن.. هل باستطاعتك أن تزيف الابتسامة! أظن ذلك ممكنا، لكنه لن ينفع شروى نقير، فالصفاء فى تلك الابتسامة هو الذى يطبع الأثر فى نفوس من تقابلهم، لا توسيع ما بين الشفتين، ومن طبيعة النفوس البشرية أن تتخاطب عن طريق القلوب لا اللسان. ان الابتسامة المشرقة ذات أثر سحرى عجيب فى نفوس الناس، وقد كانت سلاح شواب حين قال: (لقد أكسبتنى ابتسامتى مليون دولار). فالواقع أن قدرة شواب الفائقة على الاستحواذ على قلوب الآخرين هى المسؤولة الأولى عن نجاحه الكبير، وقد سبق لى أن قابلت موريس شيفالييه الممثل الفرنسى الذائع الصيت، فبدا متجهم الوجه كريه النظرات، لكنه حين ابتسم عرفت البساطة والصفاء اللذين يسحر بهما النظارة فى أفلامه، وأدركت أنه لولا تلك الابتسامة الرائعة لظل موريس نجارا مغمورا فى احدى ورشات باريس.

ولولا ذلك التعبير الذى يرتسم على وجه الكلب لما استطاع أن يأسرنا بحبه والعطف عليه نعم أن الكلب لا ينطق، ولكن تعبير وجهه فصيح جدا، ومن سروره برؤيتنا ينبع سرورنا برؤيته، وهو قادر على ذلك لأنه يعبر عن نفسه بصدق، وهكذا، فان الابتسامة المزيفة لن تجدى فتيلا، لأنها لا تنطلى على أحد.

وعن تأثير الابتسامة فى نجاح صاحبها يحسن بى أن أورد ما قاله مدير المستخدمين فى أكبر مخزن فى مدينة نيويورك، انه: (اننى أفضل استخدام فتاة لم تكمل تعليمها الثانوى، وذات ابتسامة مشرقة، على دكتور فى الفلسفة متجهم

الوجه). واليك مثلا آخر ما أحوجنا جميعا الى اعتباره والتبصير فى معناه:

طلبت من تلامذتى أن يبتسم كل منهم لشخص معين كل يوم فى أسبوع واحد، ثم يراقب أثر تلك الابتسامة غير المنتظرة، وهذا ما نقله الى وليم شينهارت الوسيط فى سوق الأوراق المالية بمدينة نيويورك: (اننى متزوج ولى أولاد، لكننى قلما ابتسمت لزوجتى بل قلما حدثتها سواء على مائدة الافطار أو بعد عودتى من العمل، فأنا منشغل دائما وقد سارت حياتنا الزوجية على وتيرة آلية، حتى طلبت أنت منى أن أبتسم لشخص ما، فآثرت أن يكون ذلك الشخص هو زوجتى. وجلست فى صبيحة اليوم التالى الى المائدة فقلت مبتسما (صباح الخير يا عزيزتى) ولم تندهش المرأة فحسب، بل انها ذهلت فعلا. لكنى أسرعت فوعدتها أن تنتظر منى مثل هذه التحية والابتسامة كل يوم، فهل تدرى ماذا كانت النتيجة اكتشفت سعادة جديدة لم أذق مثلها طوال الأعوام الأخيرة!

وحفزنى ذلك الى الابتسام لكل من يتصل بى، فصرت أبتسم لعامل المصعد، والعامل فى شباك التذاكر، والزبائن الذين أعمل معهم فى البورصة، وصار الجميع يبادلوننى التحية، ويسارعون الى خدمتى.. لقد شعرت بأن الحياة صارت أكثر اشراقا وأيسر منالا، وقد زادت أرباحى الحقيقية بفضل تلك الابتسامة، وعجب من سبب غفلتى عن ذلك طوال المدة السابقة).

ألا ترى أيها القارئ الكريم، أن الابتسامة قد أدت بهذا الرجل الى السعادة والمرح! فهل انك لا ترغب فى ذلك..

ولكن، اذا لم تحس ما يحفزك على الابتسام، ماذا تفعل؟

أقسر نفسك عليه. واعلم أن الأفعال لا تعقب الاحساس، بل انهما يسيران متآخين. ولهذا فان الطريق الوحيد المؤدية الى الابتهاج، اذ لم يتوفر، هو أن تتصرف كما لو أنك مبتهج فعلا، وستلاحظ بعد ذلك أن الابتهاج قد غمرك حقيقة..

اذكر أسماء الناس

قرية (ستونى بوينت) قرية صغيرة منعزلة بولاية نيويورك، لكن فيها رجلا أو صله حفظ أسماء الناس الى مركز مدير بريد الولايات المتحدة، وجعله صديقا خاصا لفرانكلين روزفلت.. أوصله الى البيت الأبيض، واليك هذه القصة الشيقة.

حين كان جيم فارلى يشارك فى تشييع جنازة طفل لأحد جيرانه فى القرية، رفسه حصانه على خاصرته فمات. وشيعت القرية فى ذلك اليوم الثلجى القارس جنازتين، كان أبن جيم، والذى يحمل اسمه أيضا، فقيرا خلف له أبوه بضع مئات من الدولارات لا أكثر، وأرملة يقتضيه أن ينفق عليها، وكان الولد صغيرا، فأخذ يفتش عن عمل يعتاش منه حتى وجده فى معمل لقوالب الطوب، لكنه هناك كان يحفظ أسماء زملائه فى العمل، ويجيد فن التحبب الى الناس، فما أن بلغ الأربعين من عمره حتى منحته أربع جامعات درجتها الفخرية، ومن ثم تم تعيينه مدير البريد العام فى الولايات المتحدة..

ولقد سعيت الى مقابلته للوقوف على سر نجاحه، فعلمت انه كان يملك مقدرة فائقة على تذكر أسماء الناس، كان يلقى الرجل فيتعرف على اسمه الكامل وأسماء أولاده وأهله المقربين، ويستفسر عن عمله وميوله السياسية، ونزعاته الفكرية، ثم يختزن كل ذلك فى ذاكرته، حتى اذا التقى به ثانية سار الحديث بينهما وكأن لم ينقطع، فيسأله جيم عن أولاده وزوجته وأزهار حديقتهم، وفى لغة يشعر معها المسؤول بقرابته الفعلية من قلب جيم وعواطفه.

وهذا ما استغله جيم فى خدمة فرانكلين روزفلت عند ترشيح الأخير للرئاسة، لقد طاف على أصدقائه العددين فى مختلف الولايات واتصل بهم عن طريق البريد، وحدثهم لصالح روزفلت. وفى الـ 19 ألف ميل التى قطعها متنقلا فى عرض البلاد كان قابل أصدقاء له فى قرية أو حى فى المدينة.ز فيتغدى معهم، ويصل ما انقطع من معرفة بهم، ويشعرهم أنه صديقهم جيم، كما كان يوقع رسائله اليهم، كان يرفع الكلفة بينه

وبينهم، ويندمج معهم سريعا، وهم يثقون به ويبتهجون بمخاطبته لهم.

والواقع أن أحب الأسماء للانسان هو اسمه الشخصي، وهذا ما اكتشفه جيم، فحين تلقى رجلا فتعرف اسمه، تقابله في المرة التالية، وتناديه بذلك الاسم، تكون قد قدمت له مجاملة لطيفة سيشكرك عليها ويجزيك مكافأتها، أما حين تنسى اسمه فانه سيعتبر ذلك اهانة توجهها اليه، ولن يغتفرها أبداً، ولست انسى توبيخا شديدا وجهه الى بعض كبار الأمريكيين المقيمين في بارس يوم وجهت اليهم دعوة أخطأ ضاربو الالة الكاتبة الفرنسيون في تهجئة الأسماء فيها. لقد كان ذلك تجربة مرة.

ومن ذلك قصة أندرو كارينجي وسبب نجاحه، لكنني أود أن أمهد لها بحديث طريف عن أندرو في طفولته:

كان أندرو ملك الصلب في أمريكا في الوقت الحاضر، طفلا فقيرا في اسكتلندا أيام حداثته، وصدف أن ولدت أرنبة له عشرة صغار، ولم يكن بمقدوره أن يوفر الحشائش لهن جميعا، فماذا فعل؟ لقد خاطب رفاقه من الصبيان قائلا: سأطلق اسم على كل واحد منكم على أرنب لطيف اذا ذهبتم وعدتم بالحشائش الكافية لاطعامها. وفعل الصبيان ذلك، وعاشت ارانب أندرو. وبعد ذلك بأعوام غدا كارينجي هذا من أصحاب الملايين التي جناها من تجارة الصلب وصناعته، وقد تنافست شركته مع شركة بولمان في نيويورك، فأقبل عليه قائلا: ما بالنا نتصرف كالحمقى! ان هذا قد يدمر شركتينا معا، لماذا لا تندمج الشركتان في مؤسسة واحدة؟ وأصغى بولمان لذلك، لكنه لم يقتنع، ثم سأل كارينجي فجأة: وماذا نسمي الشركة الجديدة؟ وهنا عاد كارينجي في ذهنه ال حديث الأرانب، فأجاب من فوره: شركة عربات بولمان الفخمة طبعا. فأشرق وجه بولمان: زرني غدا في مكتبي لنبحث القضية بصورة جدية. وهكذا ترى أن الاسم ههنا فعل فعل السحر، وهو يفعل ذلك على الدوام، فنظرة واحدة الى المكتبات والمتاحف تكفي دليلا مقنعا على ما يدفعه الأثرياء في سبيل أن يذكر اسمهم في اهداء كتاب أو قطعة فنية. وحتى الكنيسة والمساجد، وهي بيت الله لا تخلو من ذكر أسماء من شيدوها أو ساهموا في ذلك.. انه الاسم.. الاسم السحري الذي يود الآخرون منك أن تتذكره، فافعل ذلك لصالحك، واتخذه درجة في سلم نجاحك...

قد تعتذر بأن ضيق الوقت يشغلك عن تذكر أسماء الآخرين، لكنك لن تكون بأى حال أكثر أعمالا من روزفلت فحين أهدته شركة (كرايزلر) سيارة خاصة وجد من وقته متسعا للتعرف على كل قطعة من السيارة يظن أن مدير الشركة ومهندسيها قد بذلوا اهتماما خاصا فى صناعتها، وأكثر من ذلك، لقد حفظ اسم العامل الميكانيكى الذى رافق المدير الى البيت الأبيض، وبعث اليه الرئيس الأمريكى برسالة خاصة يشكره فيها على جهده..

ويقودنا ما أتاه الرئيس الأمريكى الى ذكر حقيقة عميقة الأثر فى عالم السياسة، فرجال السياسة يتخذون شعارا لهم ويقولون: ان تذكر اسم أحد الناخبين هو نصف الطريق الى كسب صوته، ومن ثم نباهة الذكر، أما نسيانه نصف الطريق الى أن تغدو سياسيا يحاصرك الفشل من كل صوب.

واليك أيها القارئ الكريم كيف كان نابليون الثالث، امبراطور فرنسا يتصرف بهذا الصدد:

كان يحفظ اسم كل من يتعرف اليه، وقد لا يسمع الاسم جيدا، فيطلب من صاحبه اعادة لفظه بصوت مسموع. فاذا كان الاسم غريبا نوعا ما، طلب الامبراطور من الشخص تهجئته، ثم يحدث الامبراطور صاحبه معتمدا أن يذكر ذلك الاسم مرتين وربما أكثر فى عبارته، وبهذا يثبت فى ذهن الامبراطور شيئان: اسم الرجل وصورة صاحب الاسم..

وهكذا اذا أردت أن يحبك الناس.. فاذكر أسماءهم لأن اسم الرجل هو أحب الأسماء اليه.

البراعة فى الحديث

ان الناس لا يريدون منك أن تظل تتحدث عن تجاربك وخبراتك، فلهم خبراتهم أيضا، وخير محدث هو من يستمع بشغف الى الآخرين..

دعيت الى حفلة بريدج ذات يوم، وصادفت فتاة لا تلعب، وانما دعيت لمجرد المتعة، فأخذت واياها نتجاذب أطراف الحديث حتى أخبرتها انى كنت أستاذ لوريل توماس الذى رافقه فى رحلاته الى أوروبا والتقاط أفلامه هناك، وعند ذاك طلبت منى أن أحدثها عن مشاهداتى فى أوروبا، قائلة: (اننى لم أستمتع بمشاهدة أوروبا كما ينبغى، والتقطت أنا منها هذا التصريح، وأدركت أنها تود الحديث عن ذكرياتها هناك. فقلت: (حقا: ان الفرصة لم تتح لى لزيارة افريقيا بعد، فقد قضيت فيها ليلة واحدة فى الجزائر، ثم اتبعت حافزا اياها على الحدث: (أرأيت ما أجمل تلك المدينة، وما أعظم سحرها!) وهنا تدفقت الفتاة فى حديث لبق فيه شئ من انفعال الذكريات، وقضينا ثلاثة أرباع الساعة، كان دورى فيها الاصغاء، وعلى وجهى علامات التلذذ بالحديث والثناء على صاحبته، لقد كنت مستمعا شغوفا، وهذا ما كانت تبحث عنه الفتاة. وهو فى الواقع ما يريده منك كل الناس. وهم يشعرون بالامتنان لك، وتظفر بصداقتهم سريعا، اذا أتحت لهم فرصة التحدث عن تجاربهم وظللت مصغيا باهتمام، ان الاستماع المشغف هو أعلى ضروب الثناء الذى يمكن أن تضيفه على محدثك.

ولقد أورد وود فورد فى كتابه (غرباء يجمعهم الحب) ما يلى: (قليل من البشر من يصمد أمام الثناء الذى ينطوى عليه الانصات باهتمام).

وهذا ما وقع لى فى حفلة دعيت اليها فوجد قبالتى عالما اختصاصيا بالنبات. وأخذ العالم يتحدث معى عن الأزهار و النباتات والحدائق وفن تنسيقها وتاريخه. ولم يغفل أن يذكر أسماءها اللاتينية، وتواريخ تطوير زراعتها، وبعض الأمراض التى تصيبها، ومع انى لا أعلم عن الأزهار أكثر من علمى عن تشريح طائر البنغوين، فقد

ظللت مصغيا لمحدثي العالم، بل أظهرت تمانيتي له لو كنت املك غزارة علمه، وعمق اطلاعه على أسرار عالم الأزهار السحرى.

ثم انصرفنا، لكن صاحب الدعوة كتب الى فيما بعد يقول: ((ان العالم قد أطرى لباقتك فى الحديث، وهو يوليك شكره على حديثك البارع) هذا مع أن كلماتى له كانت معدودة يسيرة.

* * *

خذ البراعة فى الحديث فى الشؤون التجارية. هناك تجار كثيرون يفتتحون محلات تجارية فخمة ويبيعون أصناف بضاعتهم بأسعار معتدله. ومع هذا لا يحرزون ثقة الزبون ولا رضاه، ولو فتشت عن سبب فى ذلك لوجدته كامنا فى موظفى البيع فى تلك المتاجر، دعنى أحكى لك هذه القصة:

اشترى س. دوتون بذلة جديدة من متجر كبير بسعر متهاود، وبعد أيام اكتشف أن لونها قد حال (باخ)، فأخذها الى المتجر وقصد الموظف الذى باعه اياها. وهناك حاول أن يقص عليه ما حدث لبذلته، لكن الآخر قال: هه.. هه، لقد بعنا آلافا مثل بذلتك ولم يشك أحدمن البضاعة، وعجيب أن تأتى الآن بمثل هذا الكلام. ومعنى ذلك أن البائع يقول لزبونه: أنت كاذب فى دعواك، ولكن بصورة ضمنية، فهل من المعقول أن يرضى الزبون بهذه المعاملة، وهل تظنه يعود للشراء من المتجر بعد هذه الحادثة؟.

وزاد الأمر سوءا أن تدخل موظف آخر فى الحديث فقال لـ دوتون ان هذا الصنف من البضاعة الرخيصة يحل لونه طبعا. وهل تريد بالثمن البخس الذى دفعته أن تأخذ صنفا ممتازا! ومعنى ذلك: انزع معناه: انك تفتش عن بضاعة رخيصة، لأنك تريد أن تدفع نقودا قليلة، ولو دفعت أكثر أو كنت ممن يسخون على لباسهم لاشتريت صنفا أغلى وأجود).

وهذا فى حد ذاته تهمه أخرى يواجه بها دوتون الذى كان فى أوج غيظه الآن، على وشك أن يقول: خذوا بضاعتكم واحتفظوا بها فى جهنم، فلن أزوركم أبدا مرة ثانية.

لكن المدير المسؤول عن قسم المبيعات حضر فى تلك الأثناء، وطلب من دوتون أن

يتفضل معه الى مكتبه ليشرح قضيته، كانت دعوته بلطف، وكانت لهجته ودودة فيها رد اعتبار لـ (دوتون) فذهب معه.

وهناك قص عليه والمدير مصغ باهتمام، مما هدأ حنق الزبون وجعله يكف عن فكرة قذف البذلة فى وجه البائع. وأخيرا قال المدير:

(ان لون بذلتك بطبيعته يحل فى الأسبوع الأول، لكنه يثبت بعد ذلك، وهو لون يليق برجل محترم مثلك فجرب البذلة اسبوعا آخر، ثم عد الينا بعد ذلك، وسنكون فى خدمتك وسنفعل ما تريد).

وهكذا أصلح المدير بأصغائه أولا، ثم لباقته فى الحديث ثانيا، ما أفسده البائعان، ويقول دوتون: وقد عدت بالبذلة وجربتها اسبوعا آخر فاتضح لى فعلا صواب ما قال المدير، واستعدت ثقتى بالمتجر وبضائعه من جديد).

* * *

وأظنك أيها القارئ اللبيب قد أدركت ما الذى رشح هذا الرجل لأن يكون مديرا مسؤولا عن ذينك البائعين..

تلك كانت قصة اخفاق ونجاح. أما القصة التالية فهى حكاية صبى هولندى لقى نجاحا منقطع النظير، لأن الغريزة هدته الى اتباع مبدأ: (ان براعتك فى الحديث هى أن تجعل الآخرين يتحدثون). انه ادوار يوك الذى غدا أشهر صحفى فى أمريكا فيما بعد...

هاجر هذا الغلام الهولندى البائس الى امريكا ليجد نفسه فقيرا معدما هناك. ولما كان ادوار لم ينل من التعليم والثقافة الا دراسة ست سنوات، فقد اشتغل بتنظيف نوافذ أحد المخابز الكبيرة لقاء أجر زهيد فى الاسبوع، ومن ذلك القدر التافه من السنتات، اشترى ادوار دائرة معارف التراجم الأمريكية، ثم فعل شيئا لم نسمع بمثله من قبل: قرأ سير مشاهير المعاصرين، وكتب الى كل منهم يسأله بعض المعلومات التى وجدها غامضة فى دائرة المعارف عن طفولته، بهذا جعل العظماء يستعيدون ذكرياتهم البعيدة، لقد هاجمهم فى أدق نقطة تصلح لاستثارة الماضى والحنين اليه، ومن ثم تسهل كسب

الصداقة لمن يفعل ذلك، انه جعلهم يتحدثون عن أنفسهم، وفرض عليهم نفسه مستمعا صاغيا كله اهتمام وبراعة. ها هو يكتب الى الجنرال جيمس جار فيلد المرشح لرئاسة الجمهورية فيسأله فيما اذا كان ولدا شقيا فى حداثته، وها هو الجنرال يكتب اليه مبينا ذلك، وداعيا اياه الى الغداء على مائدته.

أما الجنرال فكان جوابه على رسالة من أدوار، تتعلق بمعركة معينة، أن رسم خريطة لتلك المعركة لم يسبق أن رسم مثلها أحد.

وبهذه الطريقة من (البراعة فى الاصغاء) تعرف الصبى الهولندى على أعظم الناس فى البلد: ايمرسون. فيليب بروكس، مسز لنكولن، الجنرال شيرمان، جيفرسون ديفيز، وعن طريق ذلك أصبح ادوار أعرف الناس وحيوات أولئك العظماء فنجح نجاحا باهرا حين امتهن الصحافة.

وقد يقول القارئ: ان عظماء الرجال وحدهم هم الذين يصدق معهم هذا القول، وهذا رأى فيه كثير من احتقار الآخرين. فكل الناس عظماء فى نظر أنفسهم، ومن منا لا يعتبر نفسه جديرا بالاهتمام به، ها هى مجلة ريدرزدايجست تقول:

(ان أكثر الناس يستدعون الطبيب لا ليفحصهم، بل ليستمع اليهم)، أى أنهم يودون أن يجدوا (مستمعا) يشعرهم بالأهمية و (العظمة).

وقد تبلغ الرغبه فى ايجاد مستمع أشدها عند بعض الناس، ففى خلال أشد أيام الحرب الأهلية حرجا، دعا الرئيس ابواهام لنكولن صديقا له من ولاية ألينوى أن يقدم عليه فى واشنطن. وحضر الصديق. وجلس لنكولن يقرأ عليه رسائل ترده مشجعة اياه على مهمته النبيلة فى تحرير الزنوج الأمريكيين، وأخرى تلومه على التبكير فى ذلك، والصديق صامت لا يتفوه بكلمة، وانتهى لنكولن من قراءته فودعه صديقه وانصرف. وحتى دون أن يناقشه أو يأخذ رأيه. مع أنه جاء لذلك الغرض.

أفلا ترى أن لنكولن كان فى حاجة الى (مستمع) لا الى من يقترح عليه رأيا أو يناقشه فيه:

والآن، اذا أردت أن يبتعد عنك الناس، ويسخروا منك، فاليك هذه الوصفة:

(حين تكون فى جماعة، حاول أن تستأثر بالحديث كله، قاطع من يحاول أن يتكلم منهم، ولا تصغ لأحد، فليس الأريب اللبيب الا أنت. ان ما يمكن أن يتحدثوا به هراء لا معنى له، فلماذا لا تجود عليهم بالدرر من حكمتك!)

اذا فعلت هذا كنت كمن يطرد الناس عنه طردا، وهذا ما يقوله د. نيولاس بتلر عميد جامعة كولومبيا:

(ان الذى يتكلم عن نفسه فقط لا يفكر الا فى نفسه فهو أنانى، ومثل هذا الرجل جاهل حاله الى الرثاء على الرغم من أنه قد يحمل أعلى الشهادات العلمية).

اننى أنا وأنت نحب التحدث عن نفسنا، فلماذا لا نقبل ذلك من الآخرين! ان سؤالا توجهه الى الرجل (وأنت على يقين من أنه ستسره الاجابة عليه) لهو أوقع أثرا فى نفسه من معروف حقيقى تسديه له، فاذا أردت أن تكسب براعة فى الحديث وأن يحبك الناس فعليك أن تكون «مستمعا طيبا، تشجع محدثك على الكلام عن نفسه».

* * *

ادخل السرور الى قلوب الناس

كان تيودور روزفلت، كما يشهد الذين قابلوه، واسع الأفق، وافر الاطلاع، فهو قادر على أن يتحدث عن ركوب الخيل وصيد السمك وروعة أدغال أفريقيا، وارتقاء على التشريح مع ما فى ذلك من التناقض، فهل كان موسوعيا حقا؟ كلا، وانما كان يعرف نوع الحديث الذى يظنه يلقى هوى فى نفس زائره الذى ينتظره فيقرأ عن موضوع اختصاص ذلك الزائر أو نزعة هواه.

وهذا هو سر ادخال السرور الى قلوب الناس. حدثهم فيما تظنهم يودون الاستماع اليه أولا، وبذلك تستدرجهم الى التحدث الشيق اللذيذ فتصغى لهم بشغف، ويعتبرونك محدثا بارعا تستطيع جل مسرتهم.

وأرانى الآن أذكر شيئا من هذا القبيل، فقد كنت فى حداثتى أقضى عطلة نهاية الاسبوع فى بيت عمتى. وصدف أن زارنا ضيف هناك، أخذ يحدثنى عن القوارب، وكنت أهتم بالقوارب فعلا. فراقنى حديثه واستمتعت به وتجاذبته معه. وعند انصرافه سألت عمتى عنه، قالت: انه محام فى نيويورك، وعند ذلك قلت: (لكنه حدثنى عن القوارب، لا قصص المحاكم، ولا مواد القانون!.. فابتسمت عمتى وهى تقول: (كان لطفا منه أن عرف أنك تهتم بذلك فحدثك عما يسرك منه).

ولم أنس هذا الدرس طول حياتى..

وأمامى وأنا أكتب هذا الفصل رسالة من ادوار شاليف الكشاف المعروف، يقول فيها: كنت مشرفا على تنظيم رحلة كشفية الى أوروبا لأحد الرهوط، وكان هناك غلام شديد الشوق الى الاشتراك فى تلك الرحلة، لكن فقره يقف حجر عشرة فى الطريق. وودت أن أيسر عليه الأمر فسعيت الى مدير شركة كبيرة من معارفى كى يتبرع بنفقاته، ولهذا قمت بزيارة المدير. وكنت قد علمت أن كتب شيكا بمليون دولار، فآثرت أن أتخذ من ذلك مدخلا الى الحديث. وقلت:

(بلغنى أنك كتبت شيكا بمليون دولار وصرفته، وأنا أود حقا أن أرى شيكا بهذا المبلغ الضخم، انى أريد أن أكون صادقا حين أقول لتلاميذى: (رأيت شيكا بمليون)، وابتسم الرجل، وانطلقت أساريره فأخرج الشيك من خزانته الحديدية وأرانى اياه، ثم جعلنا نتحدث عن المال ونجاح شركته، وتعدد فروعها، وهكذا، لم أتطرق الى الغرض الذى جئت من أجله، حتى سألنى عن الشئ الذى رغبت فى مقابلتى بصدده). فأخبرته به، وكان أريحيا فعلا حين تبرع بنفقات خمسة طلاب، وأعطانا كتب توصية الى مدراء فروع الشركة فى أوروبا، طالبا اليهم رعايتنا وتقديم كل التسهيلات الممكنة.

ومثل ذلك ما يقوله مستر هنرى دوفر نوى عن نجاحه فى التعهد ببيع الخبز لأحد الفنادق الفخمة:

يقول:

ظللت أربع سنوات أحاول النجاح فى التعهد ببيع الخبز لفندق.. الكبير، غير اننى لم أفز بطائل. وقد ظللت أزور مديره أسبوعا طيلة أربع سنوات، ثم استأجرت غرفة فى الفندق، ولكن دون جدوى، وأخيرا فطنت الى ضرورة الاهتمام بما يهتم به ذلك المدير، وعرفت انه عضو ناشط فى (الهيئة الأمريكية لأصحاب الفنادق)، ورئيس لهيئة المستقبلين الدوليين). فالتحقت بتلك الهيئة، وحين كان يجمعنا مجلس، كنت أتحدث معه عن حماسته وخدمته لتلك الهيئة. ولم يلبث بعد ذلك أن حدثنى الرجل بالتليفون طالبا حضورى الى مكتبه وبرفقتى عينات الخبز والأسعار التى أحددها.. وتمت الصفقة وربحت الكثير).

فاذا أردت يا قارئى العزيز أن يحبك الناس فـ:

(تكلم فيما يسر محدثك وتظن أنه يهتم به.)

كيف تكون محبوبا

انك تريد أن يحبك الناس. هل هذا ما تبغي؟ نعم، طبعا. اذن أحبهم أنت. ولكن، كيف تجعلهم يشعرون بذلك الحب من طرفك؟ امتدحهم. اختر شيئا جميلا فيهم وحدثهم عنه ولن تعدم ذلك الشئ الجميل. فالناس يختلفون ويتفاوتون، ولكنه لا يمكن الا أن تجد شيئا جميلا فى كل فرد منهم، وفى روحه ان لم يكن فى خلقته.

ان الناس يحبون أن تمتدح الناحية الجميلة فيهم، وأنا أذكر أننى ذهبت الى مكتب البريد ذات يوم لعمل لى هناك، فوجدت الموظف حانقا ومنهمكا فى عمله معا. ووددت أن أتحبب اليه، وسألت نفسى:

ترى ما الذى يستحق أن أبدى اعجابى فى هذا الشاب؟ ولمحت شعره، وكان أنيقا بديع التنسيق. فبادرت الى القول: (ما أجمل شعرك آيها الشاب. أنا أتمنى أن يكون على رأسى شعر مثله). وانطلقت أسارير وجهه، واستبدل عبوسه بشاشة وقال:

(لكنه الآن نصف ما كان عليه من قبل).

فعطفت مقرظا:

(ومع هذا فهو لا يزال جميلا، بل رائعا).

وانصرفت، وأنا موقن الآن أن الشاب عاد الى زوجته مغتبطا كله نشوة وسرور، وقد يراهن زوجته على أن شعره جميل حقا الى درجة تلفت الأنظار ثم يستشهد بما أطريته فيه.

بهذا جنيت رضا الشاب عن نفسه، وأزلت من قلبه حنقا ربما كان سينغص عليه ذلك النهار.. وسرنى أن أدخلت السرور الى نفسه فسررت أنا، وأرجو ألا تستخف بما ظل الفلاسفة والحكماء يعظون به على مر العصور. فمن زرواستر فى فارس الى كونفوشيوس فى الصين، وبوذا فى الهند، ثم موسى وعيسى ومحمد -عليهم السلام-،

وكبار رجال الدين والمصلحين الاجتماعيين، كلهم يقولون:

(أحب لأخيك ما تحب لنفسك).

وأول ما تحب لنفسك هى السعادة والشعور بالرضا، فأجعل الآخرين الذين هم أخوتك فى الانسانية يشاركونك مثل هذا الشعور.

لانك تريد استحسان لك، ونريد منهم ان يعترفوا بقدرك وأهميتك، ويهمك أن تكون ذا شأن فى دنياك الصغيرة. من أجل ذلك عليك أن تمنح الآخرين ما تحب أن يمنحوه لك.

وقد تقول: (ان العظماء فقط هم الذين أهتم لرضاهم) وهذا قول مردود، فالنفس البشرية واحدة، يفرحها الثناء.. سواء كانت، فى العظيم أو الحقير).

وحين تجئ الخادمة فتجلب لك طبقا غير الذى طلبته.. ثم تبتسم لها وتعتذر وتطلب الطبق الذى تريد تكون تلك الخادمة ممنونة لك، وتخدمك بكل رغبة وتفان.

* * *

هل قرأت قصة حياة هول تيف؟

انه صاحب الروايات الكثيرة التى قرأها الملايين، وهو ابن حداد متواضع لم يسمح دخله بأن يتلقى ابنه فى المدرسة أكثر من نذر ضئيل من التعليم، وبرغم ذلك فقد أصبح هو أشهر رجال الأدب فى انكلترا.

كان هول يهوى الشعر، والمقطوعات القصيرة منه على الخصوص، فدرس كل ما كتبه روستنى من تلك المقطوعات وكان معجبا بها، وقد ألقى مرة محاضرة عنها، ثم كتب الى روستنى نفسه يخبره بذلك، وقال روستنى لنفسه: (اذا كان هذ الشاب متحمسا لشعرى الى هذا الحد فلا بد أنه شاب أديب أريب، ومن ثم دعاه ليكون سكرتيره، وفى مكانه الجديد، اتصل هول بكبار رجالات الأدب، فأخذ عنهم، وشجعوه للباقته ولطفه، فارتفعت أسهمه، حتى تفتق ذهنه عن طراز خاص من أدب الرواية رفع اسمه عاليا، وقد خلف بعد وفاته مليونين ونصف المليون من الدولارات، ولولا تلك الرسالة، هل تدرى أن هول ربما قضى عمره حدادا مغمورا!..

أيها القارئ العزيز: ربما قلت، ولكنى أرفع من الكثيرين قدرا! وهذا صحيح فى نظرك أنت، لكنه غير صحيح فى نظر الآخرين، فكل فرد هو شمس الوجود فى نظر نفسه، خذ اليابانيين مثلا، هل تعتقد أنك أنقى منهم معدنا؟ ان اليابانى يكاد ينفجر غيظا اذا رأى رجلا أبيض يراقص سيده يابانية، أما الهندوكى فهو لن يأكل من طعام وقع عليه ظل رجل أبيض.. وحتى الأسكيمو يحتقر الأبيض، والحق، أنه لا عرق أرفع قدرا من عرق آخر بين بنى البشر، وان التعصب الأعمى ينبع من الجهل أكثر من صدوره عن العزة وتقدير الذات..

تذكر قول ايمرسون:

(ان كل شخص ألقاه يفضلنى فى ناحية ما، وعلى ان أتعلم منه فى تلك الناحية على الأقل) واليك هذه القصة الحقيقة التى أرجو أن تعفينى من ذكر أسماء أصحابها، اذ انهم لا يزالون على قيد الحياة:

ارتحل المستر س، مع زوجته الى لونغ ايلاند، وهناك قاما بزيارة عمة الزوجة، وليكن اسمها ب، غير أن الزوجة ودت زيارة أقارب آخرين لها فى تلك الناحية فبقى مستر س، مع العمة العجوز، وود الرجل أن يدخل السرور على قلبها ففتش عن شئ جميل يمتدحه فى البيت، ومن ثم قال:

(أظن هذا البيت قد بنى سنة ١٨٩٠، فقد ولدت فى بيت مثله). وأشرقت نفس العمة العجوز وهى تقول: (نعم انه العام الذى بنى فيه). فقال: انه جميل، متين البناء، وانه لمن سوء الحظ أن الناس لم يعودوا يشيدون مثل هذه البيوت، فردت العمة: انه لمؤسف حقا، فشباب اليوم يريدون غرفاصغيرة، وثلاجة، وسيارة يظلون يطاردون فيها طوال اليوم.. ثم بلعت لعابها وأردفت: لقد بنيته أنا وزوجى، فأقمنا أساساته على حب متبادل عميق، ونعمنا فيه بسعادة زوجية مخلصة، تعال معى لتشاهد حديقته المنسقة، وفى الحديقة تحدثنا طويلا، وكان معظم الحديث من نصيب العجوز، لقد وجدت فى ضيفها مستمعا شغوفا، فاستعادت فى نفسها آلاف الذكريات الجميلة أيام هنائها.. وأعادتها عليه، وفى الحديقة أيضا وجد مستر س. سياره باكار جديدة، واليها نظرت العجوز، ثم قالت وهى تشرق بالدموع: (هذه السيارة، اشتراها زوجى قبل وفاته بوقت

قصير، وهى هدية منى لك)، وذهل المستر س من ذلك القول، واعترض بأن للعجوز أقرباء هم اولى منه بذلك لكن العمة أصرت قائلة: (ان أقاربى ينتظرون وفاتى كى ينعموا بالبيت والسيارة، لكنى لن أدعهم يفعلوا ذلك، خذها أنت، فقد وهبتك أياها) فهل رأيت كيف تفعل كلمة التقدير فعل السحر! ان الناس جميعا يودون منك أن تقدرهم، فتقديرهم اشارة صريحة الى أنك تحبهم، وهم يطلبون منك هذا الحب..

* * *

وهذه قصة أخرى عن ايستمان الذى اخترع الفيلم الحساس، فصار اسمه (كوداك).. رغب ايستمان فى أن يخلد ذكرى أمه، فشرع فى بناء مدرسة ايستمان للموسيقى، ورغب آدامسون صاحب شركة المقاعد الفخمة فى أن ينال عقدا بتأثيث تلك المدرسة، فاتصل بمهندس البناء وطلب اليه أن يعين له موعدا لمقابلة ايستمان، وحين أبلغه المهندس ذلك، أوصاه أن لا يطيل البقاء فى مكتب ايستمان لأنه رجل حاد الطبع..

ولأدع آدامسون نفسه يكمل القصة:

دخلت عليه فوجدته منهمكا فى تنسيق رزمة من الأوراق على مكتبه، وقلت:

اسمح لى يا مستر ايستمان أولا أن أبدى اعجابى بذوقك الرفيع، وأهنئك على التوفيق فى انتقاء أثاث مكتبك، اننى أشتغل بتأثيث المنشآت الكبرى، لكنى لم أر أثاثا بهذه الروعة، وابتسم ايستمان وقال: لقد استوردته من بريطانيا، حيث أرشدنى الى نوعه صديق عزيز، وكنت استمتع بالأثاث من قبل، أما الآن فقد شغلنى العمل حتى لا أكاد أنظر اليه الا مرات معدودة، واقتربت من مقعد من خشب البلوط فقلت: هذا بلوط انجليزى، ان له لمعة جميلة.. وعند ذاك نهض ايستمان وجعل يطوف بى على قطع أثاث المكتب ويحدثنى عنها واحده واحدة، ثم انتقل الى الحديث عن شقائه أيام صباه، وقبل أن يجمع الثروة التى تمكنه من اقتناء الأثاث، وحكى لى كيف كان يعمل لقاء دولارين اثنين فى الأسبوع، ووصلنا أخيرا الى مقعد قديم زالت عنه لمعته، فقلت: (ان عندى بعض المقاعد جلبتها من اليابان، ثم تغير طلاؤها فطليتها بيدى، وهى موضوعة فى شرفة منزلى، ويسرنى أن أريك اياها حين تتفضل للغداء معى يا سيد ايستمان)..

وبعد أيام معدودات فاز آدامسون بعطاء تأثيث المدرسة وقدره مائة ألف دولار.

ومن أين نبدأ بتطبيق هذا المبدأ، مبدأ الاعجاب الصادق بحسنات الغير؟ من البيت أولا، ان زوجتك فرد من الناس، ففيها بعض المساوئ، لكن لها بعض المحاسن أيضا، فكم مرة أطريت جمالها مثلا، أو حسن تنسيقها لغرفة المائدة، أو حتى لطفها وهى تقول لك: (صباح الخير). كم مرة؟ وما دام الحديث أدى بنا الى الزوجة والحياة الزوجية، فلنستمع الى ما تقوله دورثى ديكس الصحفية الأمريكية الذائعة الصيت بخصوص ذلك:

(ان امتداح المرأة قبل الزواج منها هو من قبيل الميل والانعطاف، أما امتداحها زوجة فهو من ضروريات السعادة فى البيت).

ان من الأجدر بك لو وجدت قطعة اللحم التى أمامك وكانها سير من الجلد أن تقول: (يبدو أن هذا شغلا شاغلا شغلك يا زوجتى العزيزة عن انضاج اللحم كالمعتاد) من أن تقول: (ان هذا اللحم يخلع الأسنان، أو تظنينى كلبا له أنياب أيتها المرأة)! اذا سلكت الطريق الأول حافظت على امتنان زوجتك لك، وأبقيت عليها ثقتها بنفسها وبحبك. أما اذا فضلت الطريق الثانى فأنت تغرز فى درب سعادتك أوتادا..

واذكر فى معاملة زوجتك هذه العبارة التى أوردتها دورثى ديكس فى مقالة لها:

قابلت ذات يوم رجلا، أودع السجن بتهمة تعدد الزوجات، وحين سألته عن قضيته أجاب بصراحة: أنه كان له ٢٣ زوجة، وأنه قد اكتسب قلوبهن ورصيدهن فى المصارف أيضا، أما السر فى ذلك فهو كما قال:

اننى لم أستعمل الخداع أبدا، بل كان كل ما أفعله أن أظل أحدث المرأة عن نفسها طوال الوقت..

فإذا كنت تريد أن يحبك الناس، فأسبغ عليهم التقدير الذى يتأملونه ويتعطشون اليه، دعهم يشعرون بأهميتهم.

1- اكسب الجدال بأن تتجنبه.

2- وصفة لخلق العداوة.

ان (أنت مخطئ) هى أقصر طريق لجلب العداوة.

3- سلم بالخطأ.

من الحكمة (أن تسلم بخطئك حين تخطئ).

4- نعم.. نعم يا سقراط.

كى تكسب الناس الى وجهة نظرك: اسألهم أسئلة يكون جوابها.. نعم..

5- كيف تجعل الآخرين يتعاونون معك؟

دع الغير يظن أن الفكرة له هو.

6- تفهم عواطف الآخرين..

ان مواقف الناس وعواطفهم يكسبك أصدقاء ويجزيك نتائج طيبة وبأقل خسارة فى الامكان.

7- ماذا يريد الناس؟

انهم يطلبون أن تقدر أفكارهم ونتفهمها..

8- استثر عواطف الآخرين.

الجأ الى العواطف النبيلة فى نفوس الآخرين.

9- المنافسة..

الجأ الى خلق المنافسة الشريفة وأثر فى الغير روح التحدى.

اكسب الجدال بأن تتجنبه

ان حب الظهور فى معظم الأحيان هو الدافع الأول الى المجاملة، فأنت تود أن تعرض سعة اطلاعك وحسن تنقيبك فى الموضوع المطروح للجدل، ومثل هذا يحس الرجدل الآخر الذى تجادله، فاذا قهرته بمنطقك السليم وفزت عليه، فانه لن يعتبر ذلك الا اهانة منك، وجرحا لكرامته، وهو قلما يغفر لك ذلك، بهذا تكون قد اشتريت خصومته دون نفع يصيبك من الشراء، فاعتبر بهذه القصة:

كنت فى حفلة أقامها أحد الأصدقاء لمناسبة ما، وكان الى جانبى رجل ثرثار يحب الحديث وقد روى قصة مغزاها أن هناك (قوة عليا تسيرنا كيف تشاء، ثم زعم أن هذه العبارة من الكتاب المقدس. فاعترضت على ذلكّ وقلت: انها من شكسبير) [1]، لكن الرجل أصر على دعواه، ولج بنا الجدل، وكان المدعوين صديق لى قضى شطرا كبير من عمره يدرس مؤلفات شكسبير، فاقترحت أن نحتكم اليه، وعرضنا عليه الأمر، فأشار الى من طرف خفى أن اسكت وقال: (بلى. انها من الكتاب المقدس)، فعجبت لذلك، وعاودته السؤال خارج القاعة فقال: ما الذى يجديك حين تجرح كرامته: نعم ان العبارة من رواية هاملت لشكسبير لكن اياك أن تبلغ الزاوية الحرجة فى مجادلة أحد).

وقد أفادنى هذا الدرس فى مواضع كثيرة، فصار مبدأى فى الجدل: (اكسب الجدل بأن تتجنبه).

ومثل ذلك ما رأيته فى آثار بنجامين فرانكلين[2] التى درستها فهو يقول: (اذا

---

(1) شكسبير وليم: (1564- 1616) أكبر الشعراء والكتاب المسرحيين الانجليز، ومن أبرز الشخصيات فى الأذب العالمى، كتب عشرات المسرحيات والقصائد، وقد نقلت بعض أعماله الأدبية والمسرحية الى اللغة العربية. وكان له أثره على آداب جميع الأمم على الاطلاق.

(2) فرانكلين، بنجامين (1706- 1790) سياسى وكاتب وناشر ومفكر أمريكى، اشتهر بآرائه السديدة، وسلامة الادراك والذكاء، وخاصة فى مؤلفه تقويم ريتشارد الفقير الذى صدر عام 1732، كان بين مؤسسى جامعة بنسلفانيا، واثبت بالتجربة الصلة بين البرق والكهرباء.

جادلت، وتحدثت، فاما أن تنتصر أو يتغلب عليك خصمك، فاذا ما أسعفك الفوز، فانه يكون فوزا أجوف، أنه يجعلك تخسر حسن علاقتك مع الذى تجادله، وقلما تكسب الاثنين معا، الفوز وحسن العلاقة، أما اذا غلبك خصمك فأنت خاسر على كل حال).

وألطف من ذلك وأرشق عبارة ما نشرته جريدة ذات مرة، مصورة بها نعى رجل ما، وجاعلة اياه رمزا للخطأ فى المجادلة، لقد كتبت الجريدة:

(هنا يرقد جثمان وليم جراى).

عاش مجادلا، ومات مجادلا، كان الحق فى جانبه على الدوام

ومات تماما كما لو كان مخطئا).

والواقع أن الرجل الكثير الجدل. هو الذى لا يقوى على ضبط أعصابه، فيفقد السيطرة على نفسه حين يسمع رأيا مناقضا لرأيه، أو وجهة نظر بعيدة عن وجهة نظره.. ان الخصم فى الجدل كالكلب العقور، ومن الأفضل أن تخلى له الطريق قبل أن يعضك من أن تقتله بعد أن يكون قد فعل، واعلم أن أفضل طريق لكسب الجدال هو عدم الوقوع فيه.

وصفة لخلق العداوة..

تيودور روزفلت مشهور بكياسته ونجاحه فى ادارة دفة السياسة فى الولايات المتحدة أيام رئاسته، وهو يقول: (لو كنت أستطيع الجزم بأنى على صواب ثلاثة أرباع الوقت لبلغت حد الكمال).

وما دام كذلك، فهل تطمع أنت أو أنا أن نكون على صواب نصف الوقت أو ربعه ولكن ما الفائدة من ذلك؟ الفائدة هى: ما دمت لا تستطيع الجزم بأن الآخرين على خطأ بهذه السهولة فلماذا تقول ذلك، صراحة أو تلميحا، قولا أو باشارة لها نفس بلاغة القول!

حين تبدأ كلامك مع رجل بأن تقول له: (أنت مخطئ) أو: (اسمع يا هذا سأثبت بطلان ما تقول). أتدرى أنك فى تلك اللحظة تعنى: (انك أيها الرجل بليد تعوزك براعتى وينقصك ذكائى، قف أمامى ذليلا لآدلك على الطريق الذى بلغه ذهنى المتوقد وحكمتى الأصلية! هذا هو المعنى بالضبط.. فهل تقبل بأن يوجه اليك أحد مثل هذا القول؟ كلا. طبعا. اذن فلماذا توجهه الى الآخرين!

قال اللورد شسترفيلد فى رسالته الى ولده:

(يا بنى كن أحكم الناس اذا استطعت، ولكن لا تحاول أن تقول لهم ذلك). وأنا من عندى أضيف: (دعهم يكتشفون جدارتك بأنفسهم). حين تجزم بما تظنه حقيقة، تكون يا صاحبى مخالفا لقانون التغير فى الوجود، فأنا مثلا، لست أؤمن اليوم بشئ مما كنت أؤمن به من قبل عشرين سنة الا جدول الضرب، وحتى هذا لا يغدو المرء واثقا من سلامته بعد قراءة اينشتين ونظريته النسبية، فلماذا يسارع الواحد منا بنشر التأكيد والجزم، وحتى فى أمور غامضة، لمجرد الادعاء بالعلم، أو مناكفة الغير! أتظن قولك: أنت مخطئ) سيوصلك الى نتيجة مع من تحدثه، بنفس القدر الذى يوصلك اليه قولك، قد أكون أنا مخطئا، فلنفتش كلانا عن الحقيقة). ان قرارك باحتمال كونك غير مصيب

موقفك، كما قد يخيل اليك، على النقيض من ذلك، فالسامعون يشعرون بالاطمئنان الى ما ستقول، متأثرين بنزاهتك وحبك فى الانصاف، وكل ذلك تتضمنه عبارتك البسيطة هذه، وحتى لو قدرت أن تثبت للرجل الآخر خطأه، فانه سيظل على اعتقاده السابق نفسه، هذه طبيعه النفس الانسانية، فهى تتأثر انعكاسا بعدم قبول الجديد، وليس المطلوب منك أن تغير هذه النفس فأنت وأنا أعجز من القيام بهذه المهمة.

* * *

والأمر عسير فى الشؤون المالية وصفقات رجال الأعمال، اذ أن هناك خسارة محتملة فى تلك الحال، ولكن، اليك ما يقوله مستر ماهونى المختص ببيع آلات الحفر والتنقيب عن البترول:

(أوصانى عميل رمن (يونغ ايلاند) على صفقة كبيرة من الآلات نصنعها لحسابه غير أنه بدل رأيه قبل انتهاء الصنع واتصل بى تليفونيا راجيا مقابلته، ومهددا بالغاء الصفقة وتحريت السبب فعلمت أن بعض أصدقائه قد ذكروا نوع الآلات التى نصنعها بسوء، وأوهموه أنها قابلة للكسر وسريعة العطب، وقصدت الرجل فى مكتبه فوجدته يتميز غيظا. وبدأنى بالتهديد، فظللت مصغيا حتى انتهى من كلامه، ثم قلت له: والآن ماذا سنفعل؟ أرجو أن تتحقق آن المصنع والآلات رهن اشارتك، فأنت الذى ستدفع الثمن، وأنا مستعد لأن أبقى طوع يدك، فتنتج الآلات حسب المواصفات التى تراها، اعطنا الفرصة ياسيدى الى أن ننهى صناعة الطلبية، فان جاءت حسب مواصفاتك، كان لك ولنا أن نبتهج بالقدرة على خدمتك، وان نقصت من ذلك شيئا فان لك كامل الخيار، أن تأخذها أو ترفضها). وكانت حدة غضب الرجل قد انطفأت، فوافق على ذلك، ثم جاءت الآلات كما ينبغى، فقبل الصفقة. بل أوصى على صفقتين بعد ذلك).

وها أنت ترى.. لو أن السيد ماهونى جابه عميله بقوله: أنت مخطئ، ومصنعى خير مصنع فى هذه المنطقة، لما تم له أن يعقد الصفقة أو ينال ثقة العميل ثانية من جديد.. فاذا أردت أن تجتذب الناس الى وجهة نظرك ف (احترم آراء الغير، ولا تقل لأحد (أنت مخطئ).

سلم بالخطأ

أمام بيتى غابة عذراء فيها كل جمال الطبيعة وحيويتها، وفيها هدوءها كذلك، ومن عادتى أن أستمتع بالمشى بين أشجارها، يرافقنى فى ذلك كلبى الصغير الذى يحلو له أن يمرح وهو يعدو بين الأشجار فى حبور وفى ذات يوم قابلنا أحد رجال البوليس وود أن يظهر سلطانه فسألنى فى نبرة من بيده القانون: (ألا تدرى ان اطلاق هذا الكلب دون طوق فى عنقه وسلسلة تمسكه بها أمر مخالف للقانون؟). فأجبته أن الكلب جيد الطبع وأظنه لن يؤذى أحدا، الا أن ذلك لم يرق له فقال: فى المرة الثانية سأسوقك الى المحكمة هيا). وانصرف..

وعدت بعد ذلك الى اطلاق سراح الكلب كى يلهو على سجيته، وقابلنى الرجل مرة أخرى، وهنا بادرت الى القول: (الآن ها أنت ضبطتنى متلبسا بالجريمة، فقد حذرتنى من اطلاقه فى السابق، لكننى قد فعلت، وأنا أعترف أنه أمر مخالف للقانون). وتغير عبوس الرجل وهو يقول: (أنا أدرى أنك تود التمتع برؤيته يلعب، وهو يسره ذلك، والكلب صغير لن يؤذى أحدا، وما دمت قد اعترفت بخطئك، فأنا أدلك أين تطلقه وتتمتع، اذهب الى ذلك التل).

* * *

وأدركت فى الحال أن الشرطى انسان. ففيه غريزة حب السيطرة والظهور، وفيه الرقة واللطف أيضا، ولو أننى حاولت الدخول معه فى أننى لست مذنبا، وأن الكلب لن يؤذى أبدا. وأن المقصود بالقانون هو كذا، وكذا لما كنت وصلت معه الى هذه النتيجة التى أرضتنى واياه.. ان مخالف القانون مثلا. أو مقترف الخطأ عامة. سرعان ما يدرك ان الصواب ليس فى جانبه. وسيثبت له الغير ذلك آجلا أو عاجلا. فلماذا لا يقطع الطريق على الخصومة ويعترف بخطئه! ان الاعتراف بالخطأ يزيل التحامل الذى يمكن أن يتولد فى صدر الخصم أولا، ومن ثم يخفف أثر الخطأ ثانيا.. فحين ترى أنك على خطأ،

اعمد الى التسليم به، وهو كفيل بأن يجعل الخصم يقف منك موقف الرحيم السريع العفو، وعلى العكس من ذلك اذا أصررت على الدفاع عن خطئك، وقديما قيل (المقر بذنبه كمن لا ذنب له).

* * *

وهذا مثل آخر يشهد بصحة ما سبق:

ألبرت هبارد واحد من الكتاب الذين استطاعوا أن يثيروا شعبا بأسره. فقد كانت عبارته قاسية كثيرا ما تقع فى غير موقعها فيتأفف من تمردها القراء، اذن، فهو غير ناجح فى المقدرة على معاملة الآخرين، لكنه أحيانا كان يتصرف بشكل مدهش، فقد كتب اليه احد قرائه مرة ينتقده ويسفه آراءه، بل ويوبخه على كتابتها، فماذا أجاب هبارد؟ لقد كتب اليه يقول: (اننى أنا نفسى غير راض اليوم عن كثير من آرائى بالأمس فتفضل بزيارتى لنتناقش فى الموضوع ذاته، وكم يسعدنى أن أطلع على آرائك حوله).

هل تستطيع الا أن تكون منصفا، بل وكريما مع رجل يعاملك بهذه الصورة!) ان من الحكمة أن تسلم بخطئك حين تخطىء).

* * *

نعم.. نعم.. يا سقراط

سقراط فليسوف يونانى عاش فى القرن الرابع قبل الميلاد، وكان دميم الخلقة وجميل الروح والعقل معا، وكان من طبعه أن يناقش الآخرين كى (يبحث واياهم عن الحكمة)، وكان له سر فى كيفية المناقشة، انه (نعم.. نعم فقد كان يبدأ نقاشه بالنقاط التى يتفق مع الآخرين فيها، ويتجنب أن يوجه سؤالا ينتظر أن يكون جوابه (لا)، ذلك أن (لا) عقبة تؤدى اذا قالها رجل كان من الصعب عليه الا أن يحافظ عليها بعد ذلك، هكذا تدفعه كبرياؤه..

والمتحدث اللبق هو الذى ينال من مجادله عددا من (نعم) أى الموافقة أول الأمر، فيقول نعم لا يحتاج الى مجهود عصبى فى الانسان، أما حين يقول الرجل (لا) فمعنى ذلك أن جهازه العصبى بكامله وجهازه العضلى أيضا يتحفزان تلقائيا للدفاع عن موقفه فى الرفض، ولهذا حاذر أن تجعل محادثك يصدمك بـ (لا) من أول الطريق ومن أجل أن تتحاشى ذلك، كن لبقا واقبل منه ما يريد أن يسلم به أول الأمر.

واقرأ ما يقوله السيد ايبرسون عن حكمة استعمال (نعم) فى حادثة وقعت معه:

(جاء زبون جديد الى المصرف الذى أعمل فيه يطلب استمارة لايداع أمواله فى خزائننا، وقدمت اليه الاستمارة فعبأها، غير أنه رفض أن يدون فيها بعض المعلومات الضرورية للمصرف، وقدرت فى نفسى: ان ألححت عليه على ضرورة ذكر تلك المعلومات فلربما عاد الزبون عن قراره فى التعامل معنا، فنخسر زبونا بوسعنا أن نكسب ثقته، ولهذا أظهرت له أن المعلومات التى لا يريد أن يعطينا اياها ليست بذات أهميه، وأثناء قراءتى الاستمارة وجدت أنه لم يذكر اسم الشخص الذى يدفع المصرف الأموال اليه فى حال وقوع حادث للزبون فقلت:

(ولكن، هب أنه حدث له حادث، لا قدر الله فهل تريد أن يحتفظ المصرف بأموالك لنفسه؟ كلا، طبعا، ألا تريد أن تدفعها الى أحد أقربائك يا سيد..؟

فأجاب: (نعم، نعم طبعا).

وعندئذ اقتنع الرجل أن اخفاء المعلومات المطلوبة ليس من صالحه هو، فعبأ الاستمارة، بشكل صحيح، وقدمها الى، وأنا أعتقد أنه خرج واثقا من حسن مقاصدنا تجاهه وحبنا فى خدمة زبائننا جميعا.

* * *

وهذا مثل آخر على (نعم) سقراط:

جوزيف ايسون، هو وسيط شركة وستنجهاوس للآلات الكهربائية فى بلتيمور، وفى المدينة عميل يهم الشركة أن يكون من زبائنها لاتساع مجال عمله، وقد باعه جوزيف ايسون بعض الموتورات الكهربائية بعد جهود طويلة دامت 13 عاما، وفى أحد الأيام ذهب جوزيف لزيارته، فقابله الآخر عابسا وقال:

(اسمع لن أشترى مرة ثانية ما حييت، ان محركاتكم ترتفع حرارتها بسرعة، لقد لسعنى واحد منها حين لمسته).

وأجاب جوزيف: (نعم اذا كان ما تقوله صحيحا فليس ينبغى أن تشترى منا شيئا، ان من حقك أن تحصل على ارتفاع فى درجة حرارة المحرك لا يزيد عما حدده اتحاد المنتجات الكهربائية فى أمريكا، وهو 72 درجة فهرنيت فوق مستودع درجة الحرارة فى الغرفة).

وقال الزبون: نعم.. نعم..

وبعد ذلك سأله جوزيف كم يظن درجة حرارة الغرفة، فقال 75، وبصوت هادئ قال جوزيف:

(لو أضفنا 72 الى 75 لنتج معنا 147 درجة، وأنت تعلم يا سيدى أن ماءا على هذه الدرجة من الحرارة يلسع تماما، فكيف اذن بالحديد؟..

وكان الجواب.. نعم.. نعم، وأكمل جوزيف:

واذن، من الخير أن لا تلمس المحرك بأصبعك يا سيدى لئلا يؤذيه..

فقال الرجل: نعم.. نعم..

وهكذا أعاد جوزيف ثقة الرجل فى المحركات التى يشتغل ببيعها، كما أنه ظل على وفاق مع زبونه.. حقا أن (نعم) من الذى تتحدث اليه أو تناقشه هى نصف اتفاق بينكما فى النهاية، على الأقل، فاذا أردت أن تكسب الناس الى وجهة نظرك:

(اسألهم أسئلة يكون جوابها: نعم.. نعم..)

كيف تجعل الآخرين يتعاونون معك؟!

من طبيعة الانسان أن يعتز برأيه هو، وأن يتحمس لفكرته الخاصة وما دامت هذه طبيعة متأصلة فى الناس فلماذا تحاول أن تجرع آراءك لغيرك؟ دعه هو يفكر حتى يصل الى قرار، وما عليك الا أن توحى له الثقة بنفسه بينما تسوق له وجهة نظرك المجردة، ويصدق هذا مع الآخرين كجماعات كما ينجح مع الأفراد، وسأورد مثلا على كل حال:

أدولف سلتز صاحب معمل فيه عمال كثيرون، لكن مودود الانتاج لا يتفق مع العدد أو الكلفة، اذن: فهناك حماسة مفقودة فى العمل، ولهذا قرر أدولف أن يجمع عماله ليتحدث اليهم، وهذا ما حدث فعلا، فقد جمعهم صاحب المعمل وطلب اليهم مترفقا، وفى كل تواضع ولطف ولباقة، أن يبينوا له ما يريدون منه، ثم اعتذر عن تقصيره السابق بجهله حاجاتهم. وحين قدم العمال مطالبهم قال أدولف: (اننى سأجيب لكم كل ما طلبتم، ولكن أيها الأعزاء، أليس من واجبات عليكم لقاء هذا؟ خذوا على عهدا فى أن لا أقصر فى طلب واحد سألتموه، فماذا تريدون منى أن أنتظر جزاء ذلك؟.)

وهنا بلغت الحماسة بالعمال مبلغا عظيما، لقد تجاوبوا معه، ورأوا فيه انسانا منصفا يجب أن يقابلوه بالمثل، فقرروا على أنفسهم: (الاخلاص فى العمل، وروح التفاؤل، والتعاون المثمر، وثمانى ساعات من العمل اليومى المجد).

وهذا هو أقصى ما يطلبه صاحب معمل.

وكانت النتيجة أن مردود الانتاج أخذ يرتفع، وأن الفرق فى الكلفة بين ما دفعه أدولف فى طلبات العمال وبين ما رده عليه العمال، كان كبيرا، لقد كسب صاحب المعمل، ماديا ومعنويا، كما ضمن استمرار التعاون الى أمد طويل.

هذا مثل جماعى عن كيفية كسب روح التعاون فى الآخرين، أما المثل الفردى الذى وعدت بايراده فهو تيودور روزفلت، فقد استطاع هذا الرجل أثناء توليه منصب حاكم نيويورك أن يجرى فى حزبه كثيرا من التغييرات الجذرية، دون أن يختلف مع رؤسائه

فى حزبه، على الرغم من أن تلك التغييرات كانت تلاقى منهم مقاومة عنيفة لو لم يتوصل اليها روزفلت بطريقة الكياسة وكسب حب التعاون.. حين كان يشغر منصب ذو أهمية فى ولاية نيويورك كان المحافظ يدرس مختلف الأشخاص الذين يمكن اسناده اليهم، ثم يقرر فى ذهنه الرجل الذى يلحظ فيه القدرة على خدمة البلاد أكثر من غيره، حتى اذا ما تم له ذلك، عمد روزفلت الى دعوة رؤساء الحزب الديمقراطى، عارضا عليهم اقتراح من يرونه جديرا بتولى المنصب.. ويدور النقاش بينهم ويرشحون شخصا بعينه، فان كان هو من قرره روزفلت فى نفسه، وافق على ذلك وامتدحهم على مشورتهم الحكيمة ورأيهم السديد، وان كان من رشحوه شخصا آخر، شكرهم روزفلت أيضا، وأظهر نقاط الضعف التى يكون قد درسها فى الرجل من قبل، وحينذاك يسألهم أن يرشحوا غيره، وهكذا حتى يتوصلوا هم من أنفسهم الى ترشيح من يريد روزفلت، وعند ذاك يظهر لهم امتنانه على مساعدته فى تصريف شؤون الولاية والاهتمام بالحزب، ومعنى هذا أن روزفلت كان يتوصل الى ما يريد فى كلا الحالين، ولكنه يشعر مرؤسيه بأنهم أصحاب الفضل، وأن الفكرة الصائبة هى من عندهم.

* * *

ومن الخير أن يستفيد من هذا المبدأ رجال البيع بصورة عامة، فمن غير الرابح أن ينتقى رجل البيع السلع ثم يعرضها على الزبون، وهو يعدد حسناتها و.. و.. بل الأصح أن يجعل الزبون ينتقى بنفسه بينما يتولى العارض ارشاده بصورة عرضية لا أكثر، هاك هذه القصة دليلا على ذلك: السيد أميل أحد تجار السيارات المستعملة فى لونج ايلند، حضر الى مكتبه زبون اسكتلندى يود شراء سيارة، وجعل التاجر يعرض على زبونه سيارات من كل نوع، لكن الرجل كان يظل يذكر عيبا فى هذه (الماركة) ونقصا فى تلك، وقد ضاق السيد أيل ذرعا بزبونه، لكنه يريد البيع على كل حال.. وحين استشار أحد زملائه فى القسم وهو طالب بمعهد كارينجى نصحه هذا أن يجعل الزبون ينتقى الطراز الذى يريد دون تدخل من طرفه هو، وهكذا صار. فقد اتصل السيد أميل بالرجل الاسكتلندى تليفونيا راجيا حضوره لاستشارته فى أمر ما، وحين قدم الرجل عرض عليه التاجر أن يساعده فى تقدير ثمن سيارة يريد التاجر شراءها، وقال له:

(انك رجل ذو خبرة عظيمة بتقييم السيارات، فهلا أسديت الى هذه الخدمة يا سيدى، خذ السيارة وجربها). وسر الاسكتلندى بتلك الثقة، وبرزت لديه روح التعاون. فأخذ السيارة وساقها مسافة طويلة، ثم عاد وهو يقول:

(أظنك لن تكون مغبونا لو دفعت ثلاثمائة دولار ثمنا لها).

فقال التاجر:

(وهل تدفع أنت مثل هذا الثمن؟ قال: نعم، فباعه اياها وتمت الصفقة.

اذا أردت أن تكسب روح التعاون عند الآخرين، فاجعل الشخص الآخر يحس أن الفكرة هى فكرته، وهذا ما جربه احدهم معى ونجحت خطته فنال ما كان يبغى:

كنت أفكر بالقيام برحلة للصيد فى نهر نيويورك، فكتبت الى مكتب الرحلات ليمدنى بالمعلومات الضرورية لذلك، ويبدو أن اسمى ورد فى الكتيب الذى ينشره المكتب بهذا الخصوص، فانهالت على الرسائل من وكلاء معسكرات الرحلات ومتعهدى الخدمة، واحترت فى انتقاء واحد يخدمنى من هذا الجمع الغفير، لكن صاحب وكالة جذبنى اليه بطريقة لطيفة، فقد أرسل الى قائمة بأسماء الشخصيات الذين خدمهم، ورجانى الاستفسار عن استعداداته، ووجدت فى القائمة اسم أحد معارفى، فسرنى ذلك وكتبت اليه، وأثنى الرجل على اهتمام صاحب الوكالة بزبائنه، فسارعت الى الحجز عند ذلك الوكيل اللبق.

كان الوكلاء عامة يريدون أن يبيعونى خدماتهم، أما هذا الأخير فقد حفزنى أن (أشترى) منه، ولذلك تراه فاز.. وتحضرنى بصدد ذلك حكمة قديمة لأهل الصين.. قالوا:

(الرجل العاقل هو الذى اذا شاء أن يتصدر الناس جعل نفسه خلفهم، ان البحار والانهار أوطي من الوديان والجداول، ومع هذا فهى تتلقى الجزية من مياهها)

(دع الغير يظن أن الفكرة هى له).

تفهم عواطف الآخرين لك

كما أن لك عاطفة تسوقك فى كثير من الأحيان الى اتخاذ موقف معين أو تبنى رأى خاص: فان للآخرين، عاطفة أيضا، وكما يسرك أن يراعى الآخرون عاطفتك، فانه يسرهم أن تحترم عواطفهم بنفس المقدار، وقد يكون الشخص الآخر مخطئا، لا تلمه، تذرع بالصبر وطول البال، قل، ترى كيف أتصرف لو كنت مكانه؟ اذا تساءلت بهذه الروح تكون قد كسبت نصف الشوط، ويبقى النصف الثانى، وفى وسع عبارة لبقة منك أن تأتى بالعجائب.

* * *

كثيرا ما كنت أتنزه على جوادى فى غابة كبيرة قريبة من المنزل، وكثيرا ما كنت أشاهد الحرائق تشتعل فى بعض أجزاء تلك الغابة، فتلتهم أشجار البلوط العزيزة على ولم يكن مرد تلك النيران فى الغالب عقب سيجارة من مدخن كسول آثر ألا يطفئ سيجارته بعامل الاهمال، وانما كان عبث الأولاد الذين يفضلون أن يطهوا طعامهم بطريقة بدائية فيشعلون النار كيفما اتفق ثم ينسون أن يخمدوها قبل انصرافهم..

ولمحت مجموعة من الصبيان ذات يوم وهم يشعلون النار، فأشفقت من نتائج ذلك، وسارعت الى الشرطى المكلف بحراسة الغابة لأخبره بأمرهم، وكان حديثى معه حديث رجل يود الانتقام أكثر منه حديث رجل يحرص على ابعاد الأذى، كنت أحب شجرات البلوط فعلا، وأود الابقاء عليها ليستمتع بها الجميع.. لكن الشرطى نظر الى وكأنه يؤنبنى ويقول: (ومن كلفك بأن تكون لجنة حماية للثروة العامة). ثم توجه صوب الأولاد المرحين، فابتسم لهم وقال: (آه.. ترى ما هو الغداء اللذيذ الذى تطهونه أيها الصبيان.. ان ناركم طيبة.. هكذا كان يطهو أباؤنا الأولون.. وأظنه يسركم ذلك.. وهناك كثير من أمثالكم يفعلون مثل ما تفعلون، لكن بعضهم ويا للأسف لا يراعى المصلحة العامة. تصوروا، انهم لا يحرصون أن يطفئوا النار بعد استخدامها، وقد يزيد اشتعالها، فتلتهم

الأشجار الجافة هذه.. الا ترون أنها أشجار جميلة لا يجوز الاهمال فيها.. وتعريضها للتلف..

وقد طفحت وجوه الصبيان بالسرور وشكروا له لطفه، ودعوه الى الغداء معهم.. وأهم من ذلك، أنهم وعدوه بحماسة أن لا يكونوا مهملين، بل يطفئوا النار حال الفراغ من الطهو..

وهكذا توصل الشرطي الى غرضه، وضمن اطفاء النار، بطريقة أفضل مما اقترحت، وما ذلك الا لأنه استطاع أن يتفهم عواطف الآخرين.. ثم يحدثهم بلباقة عما يطلبه منهم، وأن تقدم اليهم طالبا اخماد النار فى الحال لشبوا نارا أخرى فى مكان بعيد لا يراه.. وقد يتركون نارهم حية، وبصورة متعمدة، بحكم رد التحدى والمعاكسة.

ان تفهم مواقف الناس وعواطفهم يكسبك أصدقاء ويجزيك نتائج طيبة، وبأقل خسارة فى الامكان.

* * *

ماذا يريد الناس؟

مهما بدا الناس عتاة، قساة القلوب، أو لا منطقيين، فان طبيعتهم الانسانية هى التى تسود آخر الأمر، انهم ضعفاء.. انهم يطلبون التعاطف معهم، بل والعطف عليهم، فاذا قلت لمحدثك، انى لا أوجه اليك اللوم، اذ آننى سأفعل مثل ما فعلت أنت لو كنت مكانك، فان هذا كفيل بضمان انجذابه الى جانبك، واستلال كل حقد أو تصور كان من الممكن أن ينشأ بينكما، اذ كنتما مختلفين على أمر من الأمور..

خذ آل.كابونى أو كرولى ذا المسدسين اللذين تكلمنا عنهما فى فصل سابق، وأعتبر المحيط الخلقى والمواقف النفسية والظروف الشخصية التى مر بها كل منهما، أفلا تنتظر منهما بعد ذلك أن يتصرفا على النحو الذى فعلاه؟ ضع نفسك مكان واحد منهما، فهل تظن أن حياتك ستكون على نحو ما عاشه هو؟ قد تقول: (لكنى أفضل من غيرى). فهل تتحقق من أنك لا تقدس بقرة للهندوكيين الا لأن الصدفة لم تجعل أبويك منهم؟ وهل تدرى أنك انسان ولست ثعبانا أسود لمجرد أن أبويك من البشر!؟ لا.. لا أفضلية لك على غيرك.. وانما أذكر أن الرجل الذى يأتيك حانقا يشتم ويلعن لا يستحق منك اللوم بقدر ما يستحق العطف عليه والرثاء له.. انه بدوره لا فضل له فى حاله الحاضرة، وانما هو كذا.. فاشمله بعطفك انه ظمآن الى تقديرك، فلا تبخل به عليه، فهو ما يريده منك، وهو ما تريده من غيرك أيضا..

* * *

ألقيت مرة حديثا اذاعيا عن لويزا ماى ألكونت صاحبة كتاب (نساء صغيرات) ووقع فى الحديث خطأ لا ينقص من قيمة السيدة قدرها، فقد ذكرت أنها ولدت فى (هامشير) بينما الحقيقة أن مسقط رأسها هو (كونكورد).. وبعد أيام تسلمت خطابا من سيدة ما أن فضضته حتى وجدت لغة يعجز عن مثلها الشيطان، لقد صبت السيدة على رأسى جام حنقها بكل ما أوتيت من قدرة فى التعبير، ولم تنس أن تصحح لى

معلوماتي، فذكرت أن لويزا من بيت عريق في كونكورد لا زال موجودا هناك، وأن مدعى العلم أمثالي لا يحق لهم أن يذيعوا سخافاتهم على الناس، واستثارني الغضب وكنت أود الاجابة على رسالة السيدة بقولي: (اذا كنت أنا قد وقعت فى خطأ جغرافى، فقد وقعت أنت فى خطأ أخلاقى أقل ما فيه فساد الذوق وسوء الأدب).

لكنى عزفت عن ذلك حين هدأ خاطرى، وكتبت اليها شاكرا تلطفها بتصحيح معلوماتي ومتمنيا وجود الكثير من أمثالها من السيدات اللواتي يهتممن بتصحيح أخطاء الآخرين، ولم أغفل القول أننى سأكون مسرورا حين تسمح الظروف بالتعرف عليها ومقابلتها بالاستفادة من معلوماتها، وصدف أن زرت كونكورد بعد فترة من الزمن، فاتصلت بالسيدة تليفونيا، وذكرت لها ما سبق بيننا، وكان جوابها. أن دعتنى الى بيتها حيث اعتذرت عما بدر منها ثم قالت: (حقا انك رجل فى غاية الرقة واللطف، أما أنا فقد كنت ضعيفة عندما كتبت اليك بمثل تلك اللهجة الحادة).

وهكذا أصبت اعتذار السيدة، كما حفظت كرامتى، وخلقت صديقا جديدا، كل ذلك بفضل (تفهم عواطف الآخرين) فقد قدرت أن السيدة اعتبرت تجريد بلدتها من أديبة مثل لويزا طعنة مقصودة لتلك البلدة واهانة موجهة الى أهلها.. وعند ذاك لم يسع السيدة أن تتجاهل ذلك فثار غضبها ولم تكظم الحنق عن قلمها فكتبت الى ما كتبت حينذاك.

وهذه قصة ثانية عن ضعف فنان، والفنانون أرهف حسا من الناس العاديين، وأحوج الى العطف لذلك..

س. هوروك مدير أعمال ناجح معروف فى الأوساط الفنية، فقد قضى ٢٠ سنة وهو مدير أعمال كبار الفنانين أمثال شاليابن وايزدورا دنكان، وكان العامل الأول فى نجاحه هو استعداده لاسباغ العطف على مخدوميه وتفهم مواقفهم، وهو يقول:

(كان تيودور شاليابن، المغنى الذائع الصيت، رجلا حساسا الى أبعد حدود الحساسية، فهو كثير التشكى، دائم الثورة من جراء العصبية المتولدة من شكوكه فى أنه يواجه خطرا دائما، كان يخشى على حنجرته أن تلتهب وعلى صوته أن يفقد عذوبته، وكان يتصل بى وقت الظهر مثلا فيخبرنى أنه لن يغنى تلك الليلة لأن حلقه كالعصا،

وكنت أعلم أنه لا شئ البتة فى حلقه، وانما هى أهواء فنان.. لكنى أسارع قائلا: لهفتى عليك يا صديقى.. اننى سألغى الحفلة فى الحال، نعم انك ستخسر أجر الليلة، لكن هذا لا يقاس بشهرتك العريضة..

وعندئذ يتنهد الفنان متحسرا، لكنه يطلب الى أن أتصل به بعد ساعتين، لعل حلقه قد تحسن، وأزوره بعد ساعتين فيعاود الكرة بالشكوى، لكنه يسألنى أن أمر قبل موعد افتتاح الحفلة، وأذهب فى ذاك الوقت، فأظهر له استعدادى لأن أعتذر عنه للجمهور اذا شاء لكنه ينهض آخر الأمر ويؤدى غناءه المطلوب..

وهكذا كما ترى.. فالناس جميعا ضعفاء، والكل منهم يشكو قساوة حظه وسوء طالعه، ولهذا فهو فى حاجة الى العطف.. انه يطلبه، فلماذا لا تنيله ما يطلب:

انك تستطيع أن تكسب الناس حين تقدر أفكار الشخص الآخر وتتفهم عواطفه وتقدرها.

* * *

استثر العواطف النبيلة لدى الآخرين

ليس هنالك فى البشر من تخلو نفسه من العواطف النبيلة، حتى المجرم العاتى، واللص الشرير، ولا بد انك سمعت بـ جيسى جيمس، أو اللص الشريف، ذلك الرجل الذى كان يغامر بحياته ويقترب رويدا رويدا من حبل المشنقة.. كل ذلك وهو يسطو على القطارات والبنوك فينهبها بالقوة ثم يوزع ما يستولى عليه بين الفقراء والفلاحين فى منطقته كى يتمكنوا من دفع الديون الباهظة ذات الربا الفاحش الذى كان يتقاضاه منهم المرابون فى الولاية، حقا، ان تخفيف الام الفلاحين المكروبين عاطفة نبيلة، وهى واجب محمود من الجميع.. ولكن طريقة ابداء هذه العاطفة النبيلة هى ما يعترض عليه القانون.. والمجتمع، الذى شرع ذلك القانون.

وعلى هذا فان ما تبغى تغييره فى الناس هو سلوكهم اذا انحرف به واحد منهم عن جادة ما يراه المجتمع، وتستطيع ذلك اذا ما توسلت اليهم بالدوافع النبيلة فى نفسوهم.

قد تقول هذا أمر عسير يكاد يكون من المستحيل تطبيقه فى الحياة الواقعية.. لا تسارع الى الحكم قبل أن تتفحص الأمور، ذلك أن التعجل هو أمر قلما تكون نتيجته هى الصواب، دعنا نرى:

هاملتون فاريل صاحب شقق للايجار فى مدينة جلنولدن بولاية بنسلفانيا، وبين مستأجريه رجل مشاكس غريب الأطوار، وكان هذا المستأجر قد قضى فصل الشتاء فى مأجور المستر هاملتون.. وفى أول فصل الربيع كتب الى صاحب المنزل مهددا باخلائه.. فماذا يفعل السيد هاملتون!

ان الشتاء هو الفصل الوحيد الذى يتوفر فيه المستأجرون نظرا لهطول المطر وشدة البرد، والعقد الذى يوقعه المستأجرون يلزمهم بدفع أجور عام كامل اذا رغبوا فى الغاء العقد قبل انتهاء مدته، وكان هذا الاجراء هو ما يلجأ اليه أصحاب دور السكن من المستأجرين فى العادة. لكن السيد هاملتون أثر أن يجرب طريقة أخرى.. ولما كان خير من يحكى القصة هو ذلك الشخص الذى وقعت معه فلندعه يتكلم:

(قررت أن أجرب مع الرجل أسلوبا آخر، فقمت بزيارته فى شقته وقلت: لقد تسلمت رسالتك يا مستر دو ولكنى لا زلت مستريبا فى انك تود الانتقال من بيتك، لقد علمتنى الحياة وطول الممارسة مع الآخرين أنك رجل يهمه المحافظة على وعده وعهده، ولذلك فانى أترك لك الفرصة للتفكير، فقد يتغير رأيك، فاذا جئت الى مكتبى أول الشهر، وقلت أنك لا تزال مصرا على الانتقال. فسخت العقد كما ينبغى، وسأكون جدا آسفا على خسران مستأجر محترم مثلك لا أذكر له الا كل خير وحسن معاشرة).

وعند ذاك ابتسم الرجل، وطلب امهاله حتى يشاور زوجته، فقد كتب الى الرسالة دون أن يأخذ رأيها، وطبيعى اننى أجبته الى ذلك وحين حل أول الشهر، وهو موعد دفع الايجار، جاء الرجل ينبئنى أن زوجته لم ترض عن تصرفه السابق، ولهذا فانه سيظل مقيما فى الشقة.

* * *

وحدث أن جريدة نشرت صورة اللورد نورثكليف، ولم يكن يحب أن تنشر، فهل يقيم الدعوى على الصحيفة أو يهدد صاحب الامتياز أو رئيس التحرير فيها؟ كلا. انه لم يفعل الا أن كتب رسالة لطيفة الى محرر القسم قائلا:

(أرجو ألاّ تنشروا هذه الصورة بعد الآن، فانها لا تروق لأمى العجوز).

وبهذا ضرب اللورد على وتر حساس فى نفوسنا جميعا، ألا وهو (حب الأبناء لأمهاتهم).

* * *

ومثل ذلك ما لجأ اليه روكفلر حين أكثرت الصحف من نشر صور أبنائه، فقد كتب: (انكم تعرفون أنها قد تفسد الصغار، وأنا أطلب تعاونكم معى فى تربيتهم أبناء صالحين للمجتمع).

وقد يقول القارئ: اذا نجح هذا مع بعض الناس، فلا أظنه قطعا ينجح مع رؤسائى الجفاة الذين يخصمون من راتبى فى نهاية الشهر،نعم قد ينجح ذلك معهم، وقد ينجح أيضا.. فهل جربته، أم أنك تود الجزم بالحكم عليهم قبل تجربته؟ ان فى هذا ظلما كبيرا. وحتى لو لم ينجح.. فهل تريد أن يزول الفشل من الوجود؟

اقرأ هذه التجربة العملية التى قام بها أحد وكلاء بيع السيارات بعد أن فشل صاحبه: (رفض ستة من زبائن شركة السيارات أن يدفعوا الأقساط المستحقة عليهم بعد شرائهم سيارات جديدة، وأعلنوا أن الشركة قد أخلت بأحد شروط العقد، فعليها ان تدفع ثمن ذلك، وكان هؤلاء الزبائن قد وقعوا على بيانات تحتفظ بها الشركة ويقرون فيها بأنهم قد نالوا حقهم، ولهذا كان بمقدور الشركة أن تعمد الى الاجراءات القضائية فلا يضيع من حقها شئ، لكنها فضلت أن تنشد حلا آخر للمشكلة، فبعث من طرفها وكيلا يبحث الأمر معهم، وذهب الوكيل فزار كل منهم على حدة، وحاول أن يقنعه أن الحق فى جانب الشركة، وأنه هو الخاسر اذا ما وصل الأمر الى القضاء، وبهذا فشل الوكيل، فقد اعتبر الزبائن أن هذا تهديدا ضمنيا باكراههم على الدفع، مما جعلهم يصرون جميعا على أن: (الشركة تتعامل بالاحتيال) يجب التشهير بها وفضحها، وعند ذلك قرر أكبر الوكلاء أن يأخذ القضية على عاتقه.. وقام بزيارة كل من الزبائن دون أن يحدثه عن قضية السيارة، فترك الزبون يتحدث كما يشاء وهو منصت اليه بشغف، لا يقاطعه ولا يدافع عن الشركة، انه لم يحاول أن يناقشه، وانما توسل الى الدوافع النبيلة فى نفسه حين قال: (ان هذه السيارة هى سيارتك وأنت أعرف الناس بها.. وقد سمعت من الكثيرين أنك تمتدحها، حتى أنك نصحت اصدقائك بشراء سيارة مثلها مما تقدره لك الشركة وتعبر عن امتنانها من أجله، وان هذا ليدل على ما تتصف به يا سيدى من انصاف ورحابة صدر يجعلنى أطمع فى أن تسدى الى معروفا فتفرض أنك مدير الشركة، ها هو ذا كشف الحساب بخصوص السيارة، وسأتركه لك لترى رأيك الذى سأرضى به أيا كان).

وكانت النتيجة أن سدد العملاء الأقساط. بل استعادوا ثقتهم بالشركة فأوصوا على سيارات جديدة بعد عامين..

ان التوسل الى العواطف النبيلة فى قلوب الآخرين طريقة ناجحة تماما ففى كسب الناس الى وجهة نظرك، كما أنها لن تؤدى الى مضرة لو قدر لها الفشل فاعمل على أن:

تستثير العواطف النبيلة لدى الآخرين).

إلجأ الى خلق المنافسة الشريفة

فى المنافسة شئ من التحدى، لكنه تحد كريم، والانسان بطبعه ميال الى قبول التحدى والرد عليه، أليس هو أصل ما ننعم به من حضارة وارتقاء؛ هل كان العقل البشرى سيتفتق عن كل هذا العلم والأدب والحياة المرفهة لولا الطموح؛ الذى هو نوع من تحدى العقبات التى تعترض فى الطريق؛ ان فى التحدى والرد عليه حماسة تشتعل فتزيد من طاقات المرء، وتدفعه الى القيام بما لا يسهل اتيانه فى الظروف العادية، وما دام ذلك كذلك، فلماذا لا تستعمل المنافسة الشريفة هذه فى سبيل الخير وتوجيه الآخرين!.

كان تشالس شواب يتفقد واحدا من مصانعه ذات يوم، فعلم أن العمال فى ذلك المصنع لم ينجزوا الانتاج المطلوب من مصنعهم، وساءه ذلك طبعا، وحين سأل شواب مدير المصنع عن السبب فى هذا التقصير، أجاب المدير بأنه قد حاول معهم كل الوسائل الممكنة.. لكنه لم يفلح: فهو عاجز عن التفسير..

دارت هذه المناقشة قبل أن ينصرف عمال نوبة النهار فقال شواب للمدير: أعطنى طبشورة وأخذها وتقدم الى ساحة المصنع الرئيسية، وسأل أحد المشتغلين هناك: كم قطعة أنجزتم اليوم؟ وأجابه: ست فرسم شواب هذا الرقم على مساحة كبيرة من أرضية الساحة، وجاء عمال نوبة الليل فقرأوه، وودوا أن يتغلبوا على زملائهم فى نوبة النهار، فأنتجوا (7) قطع فى تلك الليلة، ولم ينسوا أن يمحوا الرقم السابق ويرسموا بدلا منه (انتاجهم)، وأدرك عمال نوبة النهار أن عليهم أن يردوا تحدى زملائهم فكان انتاجهم فى اليوم التالى (8) قطع.. وهكذا... وهكذ نجحت المنافسة الشريفة والدفع الى التحدى، وازدهر المصنع كما يبغى صاحب الرقم الذى خلق تلك المنافسة..

ومن الطبيعى أن تتولد بعض العقبات أثناء المنافسة، يخلقها الطرف الآخر، لكن الرغبة فى التفوق هى التى تنتصر آخر الأمر..

لقد جاء تيودور روزفلت من وظيفته فى كوبا حيث اشتهر بشجاعته هناك، وتم

تعينه محافظا لولاية نيويورك الا ان هذا التعيين أثار الكثير ممن كانوا يطمعون فى المنصب، فهاجموا الرجل: وأوردوا العديد من الحجج القانونية وأثاروا الكثير من العقبات فى وجه نجاحه فى وظيفته، وأثر ذلك فى نفسية روزفلت حتى كاد يعتزل المنصب ليريح رأسه من الخصومة والعداء، لكن سكرتيره ظل يقول له: وهل تقبل أن يكون بطل سان جوان فى كوبا جبانا.. كان يثير فيه التحدى ويدفعه الى قبول المنافسة الشريفة.. وصمد تيودور وغدا رئيسا عظيما للولايات المتحدة فيما بعد..

* * *

نعم، ان فى اثارة روح التحدى بعض الحرج والتعرض بالطرف الآخر أحيانا، لكنه حتما لن ينظر الى قولك من هذه الزاوية، وانما ينظر اليها كمهماز يحثه الى القيام بعمل يراه (غيره) وهو (أنت) من حقه، ويحفزه اليه..

عندما كان آل سميث محافظا لولاية نيويورك بلغة أن نزلاء سنج سنج يتمكنون من الهرب بحكم عدم وجود رجل فى منصب مدير ذلك السجن.. فبعث المحافظ يستقدم شابا من معارفه كان يرى فيه الحزم والصرامة، وجاء ذلك الرجل الى نيويورك فقال المحافظ:

(اسمع، انى وددت أن أختار رجلا حازما يضبط الادارة فى سجن سنج سنج، فوقع اختيارى عليك فماذا تقول).. وعقدت الدهشة لسان الشاب، وخشى الفشل فى هذه المهمة الجسيمة، فاعتذر، الا أن المحافظ عاوده يقول:

(ان معك مطلق الحق، فأنا أريد رجلا حازما كفؤا، وسأبحث عنه)

بهذا كان يثير روح التحدى فى نفس الشاب، ويدفعه الى الرد على ذلك التحدى، ولهذا قلب الشاب أمره.. وقبل ما عهد به اليه، والحق ان ادارة سميث وهذا هو اسم الشاب، كانت مثلا يحتذى فى تحول أولئك الرجال الضالين نزلاء سجنه، الى بشر طيبين كما يقول هارنى فاريستون.. ان كل ما يبغيه الرجل الناجح هو: الفرصة لإثبات تفوقه حين يتعرض للتحدى، فاحرص على تعاملك مع الناس على أن تثير فيهم المنافسة الشريفة وروح التحدى..

1- كيف تنتقد الآخرين؟

الفت النظر الى الأخطاء تلميحا وبكل لباقة.

2- تكلم عن أخطائك أولا، وقدم اقتراحات مهذبة..

بذلك تحفظ ماء وجه الآخرين

3- بالتشجيع تحفز الناس الى النجاح..

اجعل الغلطة تبدو ميسورة التصحيح

والعمل الذى تريده يلوح هينا

4- اجعل الشخص الآخر يحب ما تريد منه

اعمل على أن تحبب للغير ما تريده منهم

كيف تنتقد الآخرين..

أنت وأنا، والناس جميعا يكرهون أن ينتقدهم غيرهم، ألا اننا جميعا كثيرا ما نفعل أفعالا تستدعى الانتقاد، فاذا وددت انتقاد الغير، وكان هنالك موجب حقيقى لذلك، فكيف تفعل؟.

(ما أجمل ثوبك، انه يظهرك فاتنة، مالك توردت وجنتاك، لقد قلت ما قلت لأروح عنك، ولأرجو منك أن تحافظى على مواعيد العمل).

هذا ما انتقد به الرئيس كالفن كولدج احدى سكرتيراته حين تأخرت عن وقت الدوام الرسمى، انه امتدحها، وأدخل السرور الى قلبها أولا، ثم طلب اليها بكياسة ولطف أن لا تقع فى الخطأ الذى وقعت فيه، مرة أخرى..

وجاء شاب الى ماكنلى أثناء حملته الانتخابية كمرشح للرئاسة، ومعه خطبة كتبها بحماسة واعتزاز، كانت الخطبة رائعة حقا فى بعض مواقفها، الا انها غير مناسبة لأن تلقى فى حملة انتخابية، فهل يرفضها ماكنلى، فيجرح كرامة ذلك الشاب؟.

اليك كيف تصرف الرجل:

لقد أثنى على حماسة الشاب، وأطرى الخطبة قائلا أنه يوافقه على ما جاء فيها، لكن الجمهور قد يود بعض الايضاحات عن نقاط أخرى لم ترد فى الخطبة كما أن الحزب الذى ينتمى اليه ماكنلى هو الذى يوافق على القاء الخطبة أو عدمها، أما هو أى ماكنلى فسيعمل جهده للانتفاع بها لو غير الشاب كذا وكذا.. من المواقف.. وعاد الشاب فكتب الخطبة من جديد مراعيا نصائح ماكنلى، الذى أخذها وهذبها كما شاء ثم ألقاها فعلا، ترى لو كان ماكنلى قد صدم الشاب، وانتقد المآخذ التى وردت فى الخطبة قبل مراجعتها، أكان آنذاك يستطيع أن يحمس الشاب لاعادة الكتابة؟ كلا. طبعا.. امتدحها أولا، فكسب صداقه صاحبها وهذا بدوره أولاه ثقته، فغدا مستعدا لتقبل

انتقاده والعمل بما فيه ما يوطد الثقة بين كلا الرجلين..

* * *

ولربما تساءل القارئ: هل تنفع هذه الفلسفة في الحياة العملية؟ فاليك هذا المثل، شركة (دارك) مؤسسة كبيرة تقوم بانجاز تمهيدات البناء، وهي تحرص دائما على اتمام مشروعاتها في المواقيت المحددة لها. ففي هذا ما يوطد ثقة العملاء بالشركة، كما يسهل عليها النشاط في مجالات متعددة، تعهدت هذه الشركة على اقامة بناء ضخم في احدى المدن الأمريكية واستطاعت الفراغ منه حسب تقديراتها. ولم يبق الا زخارف الواجهة الأمامية، وكانت الشركة قد تعاقدت مع مصنع للزخارف النحاسية المطلوبة، يقوم في مدينة أخرى، وأرسل مدير (دارك) من طرفه من يبحث مع مدير المصنع سبب تأخيره عن تسليم الزخارف في الموعد المقرر، الا أن الرسول أساء تصرفه، اذ لجأ الى التهديد وتضمين المصنع كل ما يتولد من عواقب العطل والضرر للشركة، وقد أصر مدير المصنع على موقفه ولم يأبه بهذه التهديدات..

وحين أطلع مدير الشركة على ذلك، أوفد الى المصنع رجلا آخر.. وها هو يتكلم:

(دلفت الى مكتب المدير في المصنع، فأثنيت على جمال الزخارف التي وجدتها في الردهة الأمامية وقدرت فيه الروح الفنية في ارشاد عماله الى هذا الاتقان البديع، ثم امتدحت ازدهار المصنع، واتساع مجالات عمله، ورجوت المدير أن يدعني أتمتع بالتفرج على بعض التحف الزخرفية التي يعتز بها مصنعه، وطبيعي أن يسره ذلك، ولهذا رافقني المدير بنفسه في جولة في أرجاء المصنع، وأخذت أثناءها ألاطف العمال، وأشكرهم على مهارتهم، وانتهيت من ذلك فقال المدير: (يا لها من زيارة ممتعة، والآن دعنا نبحث العمل الذي أوفدتك شركتكم من أجله، سيتم تسليم الزخارف التي أوصيتم عليها قبل الموعد الذي تحتاجونها فيه حتى لو أخرت صناعة بعض الطلبيات الأخرى.. وهكذا نلت الغرض الذي كنت أنشده، مع اني لم أبحث فيه اصلا، انني لم أنتقد تأخر المصنع عن الوفاء بتعهداته، بل أثنيت على اتقان عماله ونشاط المدير، لاوفي هذا تلميح بعيد الى أن النشاط يقتضي انجاز الأعمال في أوقاتها).

ان المقصود بالانتقاد هو اصلاح الغير مع ضمان عدم اثارة البغضاء في قلبه، ولهذا

كان على المنتقد أن يلجأ الى التلميح بما يراه ناقصا، ولكن من طرف خفي..

* * *

كان تشارلس شواب يزور أحد مصانعه ذات يوم، فرأى أن العمال يدخنون مع أن يافطة (التدخين ممنوع) كبيرة يستطيع رؤيتها كل من هناك، ومعلقة فوق رؤوسهم بحيث لا يمكن أن يعجزوا عن قراءتها، فماذا يفعل؟ ان التدخين قد يأتي بنتائج خطيرة في المصنع، كما أنه ليس من حسن الادارة أن توضع التعليمات في المصانع كي يتجاهلها العمال.. كان بوسع شواب أن يجمع عماله ويقول:

(هل أصابكم العمى، ألا ترون هذه اليافطة؟ ان الادارة ستخصم من راتب كل من يخالف التعليمات)..

ولو فعل ذلك، لما كانت النتيجة غير تعمد الاهمال وكسر القانون، لكنه تصرف على النحو التالي:

تقدم من العمال الذين كانوا يدخنون، وقدم لكل منهم سيجارا وهو يبتسم، ثم قال: أكون ممنونا لو تفضلتم بتدخينها في الردهة الخارجية. وفطن العمال طبعا الى ما يريد.. كما أنه نجح في تنبيههم بطريقة خفية كلها لباقة وايحاء..

* * *

ومثل هذه اللباقة ما كانت تتمتع زوجة ليبمان الخطيب الأمريكي المعروف، فقد أعد مرة خطبة، بدا عليها التكلف حتى ان زوجته لم تجدها مناسبة للحفل الذي كانت ستلقى فيه، وكان بامكان الزوجة أثناء قراءة الخطبة عليها أن تقول لزوجها:

(اسمع يا عزيزي، ان هذه الخطبة طويلة، وجافة، ولن تعدم من يتأثر بكونها على وتيرة واحدة فينام.. لماذا لا تترك نفسك على سجيتها، فتبتعد عن التكلف ومحاولة جر الناس الى أفكارك الخاصة، أرى أن تعمد الى البساطة فهي خير عامل في نجاح خطبة ما).

ولو قالت ذلك، لكانت وجهت الى نفسية زوجها طعنة ربما جعلته يفشل في الحفل الذي ينتظر تلك الخطبة، وهذا ما لا تريده أية زوجة مخلصة، ولهذا كان ما قالته: ألا

تلاحظ يا عزيزى أنها تصلح مقالا رزينا تنشره جريدة (نورث أميريكان ريفيو)؟.

وأدرك ليبمان طبعا ما ألمحت اليه زوجته.. انه يعرف أن طبيعة الخطبة تختلف عن سمات المقال، ولهذا عمد الى تمزيق تلك الخطبة وأعداد أخرى عوضا عنها..

فاذا أردت ان تنتقد:

فالفت النظر إلى الأخطاء تلميحا، وبكل لباقة.

تكلم عن أخطائك أولا..
وقدم اقتراحات مهذبة

كان عمرى ضعف عمر ابنة عمى جوزفين عندما جاءت لتعمل سكرتيرة لى، وكانت كثيرا ما تقع فى أخطاء بحكم ابتدائها فى العمل، ولكونها فى التاسعة عشرة لم تجرب من الحياة مثل ما فعلت أنا، وكنت فى كل مرة تحدثنى نفسى بأن أوجه لها انتقادا أرجع الى نفسى فأسألها:

(اترانى كنت أقع فى مثل هذه الأخطاء حين كنت فى مثل سن جوزفين)؟ وغالبا ما يكون الجواب: (نعم.. بل أدهى وأمر)..

وحينذاك أسكت، موجدا للفتاة من عندى عذرا كافيا لكن هذا لم يكن يفيد الفتاة ولا يخطو بالعمل الى الأمام، فصرت أنتقدها على الصورة التالية:

(حين كنت فى مثل سنك يا جوزفين كنت أرتكب أخطاء أكثر مما تفعلين، لقد فعلت مرة كذا، وثانية كذا، وثالثة كذا.. لكن تجاربى فى الحياة اليوم، تمنعنى من الوقوع فى شئ مما سبق، فما رأيك لو فعلت يا جوزفين هذا الأمر (وأشير الى الخطأ) على الصورة التالية (وأصححه) وفى كل مرة سلكت هذا الطريق كانت الفتاة تعترف بخطئها وتصلحه، ويظل ماء وجهها محفوظا وكرامتها لم تمس، وليس هنالك من يحب أن يتلقى الأوامر من غيره، فاذا كان انتقادك بلهجة الطلب أو الأمر الذى يكتسى صفة الأعلى يخاطب من هو أدنى منه، فثق بأنك لم تحسن الانتقاد..

ان افعل هذا ولا تفعل ذاك لا تعطى نتيجة طيبة كقولك أن تفعل هذا أو (أليس من الخير أن لا تفعل ذاك؟ ذلك أن الأمر الجازم صعب على النفس أن تتقبله، وحتى لو لم يشك الرجل الذى توجه اليه الأمر، فان توجيهك ذلك له يبقى فى نفسه جرحا غائرا يطول قبل أن يندمل، أما الاقتراح (المهذب) فهو مستساغ لا يشعر المرء تجاهه بغضاضة، فينفذه راضيا محتفظا بعزته وتقدير نفسه...

ومن الضرورى فى العلاقات الانسانية أن تجعل الغير يحتفظ بماء الوجه.. وهذه مشكلة أحيانا..

قبل بضع سنوات، قرر مجلس ادارة شركة جنرال الكتريك اقالة تشارلس شتيمنتز من منصبه كرئيس لقسم الحسابات فى الشركة، وكان تشارلس مهندسا كهربائيا عبقريا، طالما انتفعت الشركة بأفكاره القيمة، لكنه لم ينجح فى ادارة قسم الحسابات أى نجاح وكانت الشركة تقدر للرجل فضله، لكنها تود كف يده عن ادارة قسم حيوى فيها، فكيف تبلغه ذلك؟.

لقد اخترعت له منصب: (المهندس المستشار للشركة) وخلعته عليه، ثم سلمت ادارة القسم لشخص آخر..

* * *

وحين انتهت الحرب التركية اليونانية التى عقبت الحرب العالمية الأولى، وانتصر مصطفى كمال [1] وضباطه على الضباط اليونان، تقدم الجنرال تريكوس والجنرال ديونيس نحو مقر قيادة مصطفى كمال طالبين التسليم، وفى طريقهما الى هناك كانت صيحات الجماهير التركية تنصب لعنات صاخبة على رأسيهما ورؤوس اليونان قاطبة.. لكن مصطفى كمال كان متحررا من (زهو النصر) فقد بدأ الأسيرين بالمصافحة وقال:

(تفضلا اجلسا، فلابد أنكما متعبان، ربما كانت حال المنتصر فى هذه الحرب ليست بأفضل من المنهزم).

بهذا حفظ للقائدين ماء وجههما..

فحاول دائما أن تحفظ ماء وجه الآخرين..

(1) اتاتورك: مصطفى كمال (1880- 1938) مؤسس تركيا الحديثة، اتخذ هذا الاسم عام 1934 بدلا من اسمه الذى كان معروفا به وهو مصطفى كمال، ومعنى كلمة أتاتورك، (أبو الاتراك) ولد بسالونيك بتركيا، وترك الدراسة ليلتحق بالكلية الحربية، حيث أكسبه تفوقه بالرياضيات اسم كمال، اقام جمهورية تركيا عام 1923 وانتخب رئيسا لها، وأعيد انتخابه فى أعوام 1927- 1931- 1935، وكان ينتخب كل مرة بالاجماع، فصل بين الدولة والدين واستبدل الحروف العربية بحروف لاتينية، والغى الامتيازات الأجنبية، واستعمال الطربوش والحجاب، أضر ادمانه للخمر بصحته، ومات فى سن الثامنة والخمسين.

بالتشجيع تحفز الناس الى النجاح

ان عبارة واحدة، أو حتى كلمة واحدة مفعمة بالعطف والحنان والتشجيع، ربما غيرت مجرى حياة انسان فدفعت به الى النجاح، وما أصدق ذلك فى حيوات العظماء والنابغين، كما أنه يصدق على الناس العاديين، بل حتى فى حال الحيوانات.. فقد قضى بيت بارلو حياته يطوف فى الأقطار مع كلب ومهر، وكان يعرض التمثيليات الهزلية حيثما يحل السيرك الذى يعمل فيه، وكان له فى تدريب كلابه الجديدة طريقة نفسية ليتنا نطبقها مع الآدميين..

كان بيت يربت على كتف كلبه وظهره، ويقدم له قطعة من اللحم اذا قام الكلب بحركة بسيطة ناجحة، وسرعان ما يربط الكلب فى احساسه بين اللحم والنجاح، فيسهل تمرينه وينال تقدما ونجاحا كبيرا..

لم يكن بيت يستعمل السقوط ولا الحرمان من الطعام، فلماذا نفعل نحن ذلك؟.

لماذا لا تعمد أنت الى التشجيع الصادق الصادر عن نفس محبة يغمرها الحنان؟.

يقول لويس لويس مدير سجن سنغ سنغ لفترة من الزمن:

(لاحظت أن تقديرى للجهود المتواضعة التى يبذلها السجناء وتشجيعى اياهم على التحسن يفعلان فيهما فعل السحر: وحتى أعتى المجرمين، كان يأنس لذلك وترق حاشيته، فتكون معالجته أسهل، واصلاحه أيسر كثيرا)

* * *

هل تعرف كاروزو ذلك المغنى العبقرى ذا الصوت الساحر، هذه قصته:

(كان الفتى الغناء، ويود من صميم فؤاده أن يصبح مغنيا لكنه كان فقيرا لا يهتم لرغباته أحد، وكنت تراه فى العاشرة من عمره صبيا يشتغل فى أحد مصانع مدينة نابولى الايطالية، ومع هذا يتلقى بعض دروس الغناء، ألا ان معلمه الابتدائى بث فيه

روح اليأس من ذلك بدل أن يشجعه وينفخ فيه روح الحماس، لقد قال له: (ان صوتك يشبه عاصفة هوجاء)، وعاد الغلام يبكى الى أمه، وكانت هذه فلاحة ساذجة: لكنها أم على كل حال.. فعطفت على ولدها وضمته الى صدرها بحنان وأخذت تمتدح صوته، واكثر من ذلك، كانت هذه الأم تخرج حافية القدمين فى صقيع الشتاء، فتشقى وهى تخدم الآخرين كى يتابع ولدها دروس الغناء.. ونجح ذلك الغلام.. وصار كاروزو..

***

ألم تقرأ رواية تشارلز ديكنز؟ ليس هنالك من لم يسمع بهذا الاسم أو يقرأ له.. فمن ديكنز؟.. انه صبى مشرد فى شوارع لندن وأزقتها الموحلة المتعبة، وأبوه نزيل السجن لعجزه عن سداد ديوانه، أمه قد هجرته لتفتش عن لقمة العيش، أما هو فيعمل فى مخزن حقير يلصق فيه الأوراق المطبوعة على زجاجات الطلاء، حتى اذا حل الليل أوى الى غرفه قذرة تشاركه فيها أثنان من المشردين أمثاله، وهناك يكتب ويكتب، ويظل يكتب: ويظل رؤساء التحرير فى الصحف والمجلات يلقون بقصصه الى سلة المهملات.. وأخيرا نشر له أحدى الصحف قصة، فأعتبر ديكنز ذلك تشجيعا كافيا وبركة تهبط عليه من السماء.. وبعد ذلك غير التشجيع مجرى حياة ديكنز، لقد خلق منه روائيا أغنى الأدب الانكليزى والعالمى بروايات فذه خلدت صاحبها مدى الدهر..

***

والمفكر العالمى الكبير هـ. ج. ويلز (1).. ان التشجيع هو الذى خلقه، فقد كان أول مرة صبيا يعمل فى متجر صغير، هو يكنسه وينظفه ويخدم صاحبه أربع عشرة ساعة فى اليوم، وكان الفتى يكره عمله هذا، وقد كتب الى مدير المدرسة التى سبق أن تعلم فيها، كتابا يشكوى فيه الحياة وكمدها، وقدر المدير أن تلميذه السابق فى حاجة الى التشجيع، فاستدعاه وعينه معلما تحت التمرين عنده.

---

(1) ويلز هربرت جورج 1826- 1946. اديب وصحفى وروائى انجليزى درس العلم لبضع سنوات ثم كتب العديد من القصص ذات الطابع العلمى والتى تهدف الى الاصلاح الاجتماعى ومنها (آلة الزمن)، 1895 و (الرجل الخفى) 1897 و (حرب العوالم) 1898 وكان واحدا من الكتاب المؤثرين فى عصره..

وبهذه الوظيفة المتواضعة عادت لـ ويلز ثقته بنفسه، ورفقها حبه للحياة.. فانتقل ذلك الشاب من معلم بسيط الى مفكر عالمى ومبدع. فلا تبخل على الغير بالتشجيع كما أنك تنتظر التشجيع من غيرك.. ذلك أن التشجيع لا يضر أن لم ينفع، بل أن نفعه مضمون فى أكثر الأحيان..وبه يحفز الآخرين الى النجاح..

* * *

ومن باب التشجيع أن تمنح الانسان اسما جميلا.. كما يقول المثل الانكليزى، فبالاسم الجميل تستثير الجمال فى نفس من تخلعه عليه، انك توحى له بالنجاح، وتجعله يصلح أخطاءه مهما كانت واليك هذه القصة:

(الحقت السيدة أرنست جنت بخدمتها فتاة تدعى نيللى على أن تباشر الفتاة عملها يوم الاثنين من الأسبوع القادم بعد الاتفاق، وفى أثناء ذلك استفسرت السيدة جنت من مخدومة الفتاة السابقة عنها وعلمت أن خادمتها الجديدة كسولة لا تعتنى بنظافة المنزل والثياب، وهاك كيف تصرفت السيدة جنت حضرت نيللى لمباشرة العمل..

بشت لها واستقبلتها بعطف ثم قالت:

(اسمعى يا نيللى، لقد اتصلت بالسيدة... فأثنت على أمانتك وامتدحت فيك كثيرا من الصفات، وعلى الأخص، نشاطك الجم، وعنايتك بنظافة المنزل والثياب، ولهذا جئتك بثياب جديدة، ونظيفة كما سترين، وهنا (سلمتها ثياب جديدة)، وأن تلاحظين أن المنزل نظيف الآن.. ولى فيك أمل كبير أن تكونى عند حسن ظن السيدة... فيك كى أشكرها على الشهادة لك)..

وقد تحولت الفتاة بالفعل الى خادمة نشيطة تهتم اهتماما بالغا بالنظافة والترتيب..

* * *

ومن باب التشجيع الحافز أيضا أن تجعل الغلطة التى يأتيها الغير تبدو بسيطة ميسورة التصحيح، فحينذاك تكون فعلا قد ساعدت صاحبها على اصلاحها، وبخلاف ذلك ان جعلت غلطته تبدو جسيمة أو ذات عواقب مريعة، فى عينيه، انك بذلك تحطم

أى استعداد طبيعى لديه فى أن يحسن نفسه ويصحح خطأه..

لى صديق أحب فتاة تقله عمرا وخطبها، ورغبت اليه الخطيبة الشابة أن يتعلم الرقص كى يرتاد الحفلات الاجتماعية ويتمتعا بالسهرات العامة، فعول على ذلك، ولأدعه الآن يسرد القصة:

(كنت قد تعلمت مبادئ من الرقص قبل عشرين عاما، ولكنى أكن رهيفا فى الحركات فعرفت عن ذلك، لكنى الآن أصبحت فى حاجة الى الرقص، ولهذا قصدت مدرسة فيها معلمات ذوات اختصاص، وحين بدأت فى دروسى الأولى قالت له المعلمة صراحة:

(ان هذه المبادئ التى يبدو أنك تعرفها أصبحت عتيقة، فعليك أن تنساها تماما قبل أن تتمكن من اكتساب شئ جديد)..

وعند ذاك نفرت من المعلمة، وانتقلت الى مدرسة أخرى، وفى هذه المدرسة قالت المعلمة:

(اسمع يا سيد.. ان معلوماتك الألولية عن الرقص لا بأس بها، لكنها فى حاجة الى بعض الخفة فى الحركة، والترتيب فى الخطوات، وليس هذا شيئا عسيرا على من يعرف كما تعرف)، وسرنى ذلك.. وتشجعت، حتى أنى غدوت أعرف كيف أرقص، فعلا، ومع اننى لا أطمع فى أن أكون راقصا من الدرجة الأولى أو الثانية، بل وحتى الرابعة، الا أننى أرقص الآن، وأنا واثق من سلامة الحركات والخطوات، وهذه الثقة هى التى دفعت ثمنها للمعلمة الثانية، فقد كنت أسدد الأقساط لقاء التشجيع وحده، أما المعلمة، فقد خسرت هى، كما دفعتنى تقريبا، إلى كرهها..

وهكذا من الخير أيها القارئ الكريم أن:

تجعل الغلطة تبدو ميسورة التصحيح، والعمل الذى تريده يلوح هينا..

اجعل الشخص الآخر يحب ما تريد منه

اشتعلت الحرب العالمية الأولى فى عام 1914، ولم ينقض عام واحد الا وكان العالم فى أتون من الدماء والدخان، وفى هذه الجريمة الوحشية التى لم يسبق لها مثيل كان وراء المحيط الأطلسى رجل لم يصب رأسه بالصداع بعد، انه وودور ولسن (1)، رئيس الولايات المتحدة الذى كان فى تلك الأيام يفكر فى طريقة يمكن لها أن تعيد العالم المجنون الى عقله المتزن وطريقه السوى.. ولهذا أرسل مبعوثا من عنده الى أوروبا ليقابل قادة الحرب هناك، ويتشاور معهم بصدد تلك الغاية..

كان وزير الخارجية فى تلك الأثناء هو وليم جنجزيان، وكان يطمح فى القيام بهذه المهمة الخطيرة، الا أن اختيار الرئيس وقع على شخص آخر هو الكولونيل هاوس، وكان من العسير أن ينقل الخبر الى وزير الخارجية دون أن يرى فى اختيار شخص غيره تجاوزا لمركزه، وخيبة أمل فى نفسه. فكيف يتم اقناعه دون أن يشعر بحرج فى كرامته!! لقد قالوا له:

(ان الرئيس لا يريد أن يبعث شخصية رسمية كبيرة، كي لا يلفت ذلك الأنظار، وأنت فى منصب رفيع، وزير خارجية).. وقبل الوزير هذا الدهاء والتخلص المقنع، ورغب رغبة صادقة فى مساعدة الكولونيل هاوس مبعوث الرئيس، فهل ترى يتم ذلك لولا هذه الطريقة التى حببت وزير الخارجية فى خدمة رئيسه واكبار منصبه هو.

* * *

وهذه حادثة طريفة ترويها السيدة جنت التى مرت حكايتها مع الصبية نيللى، قالت: (أما حديقة المنزل كان العشب الأخضر ينبت جميلا يكسب الممرات منظرا رائعا، لكن أطفال الجيران وأبناء الحى الآخرين كانوا يظلون يعبثون بذلك العشب فيفسدونه،

(١) ولسن توماس وودور (1856- 1924) الرئيس 27 للولايات المتحدة، استمرت فترة حكمه من 1913- الى 1921 ونفذ سلسلة من الاصلاحات منها تحديد العمل بثمانى ساعات يوميا، وتقديم فروض لجمعيات التعاون الزراعية... الخ....

كما يملأون الشارع بالصياح والصراخ، وقد سألتهم أن يبتعدوا عن باب المنزل بلطف، غير انهم لم يستجيبوا لذلك، ثم حاولت مرة ثانية، الا أن النتيجة التى توصلت اليها كانت هى نفسها، فكيف أفعل؟

عمدت الى صبى كان يبدو أكبر من رفاقه وأشدهم ميلا الى الأذى فى معابثته) فاستملته الى، وعقدت معه شبه صداقة امتدحت فيها قوته وتفوقه على الآخرين، ثم طلبت اليه أن يبعد رفاقه عن العبث بالعشب، ومخلص القول: جعلته صديقا لى بأن عينته مشرفا على حديقة المنزل، واليكم ما فعل:

(لقد أوقد نارا خلف البيت، ثم جاء بقضيب حديدى حماه فى النار، حتى صار أحمر شديد الحمرة، وقصد رفاقه، فقال لهم: (اسمعوا، هذا هو القضيب الذى سأكوى به أيا منكم إذا حاول أن يمس العش ههنا).

وبهذه الطريقة تخلصت من صراخ الأطفال، وحفظت للعشب طراوته وعلى الحديقة جمالها..

فإذا ما أردت أيها القارئ الكريم أن تجعل الناس يسلسون قيادهم اليك فاعمل على أن:

تحبب اليهم العمل الذى تقترحه عليهم.

* * *

الفهـــرس

مطبعة زهران
16ش الدرديري - الأزهر
تليفاكس : 554 7 510 2 (202) 002
208 02 02 (012) 002